**Анализ работы Контакт-центра в сфере ОМС в марте 2024г.**

Фондом проведен анализ устных и письменных обращений, поступивших в Контакт-центр в системе ОМС в марте 2024 года.

**Поступило обращений в ТФОМС Ростовской области и СМО**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В марте 2024 г.**  тыс. обращений | **В феврале 2024 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 9,6 | 9,6 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1 | 1,3 |
| в СМО | 8,6 | 8,3 |

В марте 2024 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем осталось на том же уровне. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,3 тыс. обращений или 23,1%, а в СМО увеличилось на 0,3 тыс. обращений или на 3,6%.

**Обращения, поступившие на телефон «горячей линии» Контакт-центра**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В марте 2024 г.**  тыс. обращений | **В феврале 2024 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 7,1 | 7,2 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,7 | 0,9 |
| в СМО | 6,4 | 6,3 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 0,1 тыс. обращений или на 1,4%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,2 тыс. обращений или на 22,2%, а в СМО выросло на 0,1 тыс. обращений или на 1,6%.

**Структура всех обращений**

В структуре всех обращений, поступивших в Контакт-центр в марте 2024г., наибольший удельный вес занимают вопросы связанные:

- с **получением медицинской** **помощи** населением – 4 тыс. обращений или 41,7% от общего количества обращений;

- **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,3 тыс. обращений или 34,4% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 2,3 тыс. обращений или 24% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся других причин (на 0,2 тыс. или 9,5%) и снижения количества обращений по вопросам получения медицинской помощи населением (на 0,2 тыс. или 4,8%). По вопросам, касающимся страхования количество обращений осталось на прежнем уровне.

Из обращений, касающихся оказания медицинской помощи, наибольший удельный вес занимают вопросы **о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС** **- 1,3 тыс. обращений** или 32,5% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений по сравнению с прошлым месяцем выросло на 0,1 тыс. обращений или 5%.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 164 обращения или 4,1% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в марте-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем осталось на том же уровне.

Обратившиеся в основном жаловались на нарушение сроков ожидания медицинских исследований, а также приема «узких» специалистов.

Выросло количество случаев отказа в медицинской помощи по ОМС. Если в феврале-месяце было 64 подобных обращения, то в марте-месяце – 80. В основном обратившиеся жаловались на отказ проведении рекомендованных исследований, в т.ч. МРТ и КТ.

**Количество** обращений по поводу **качества медицинской помощи** по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 2 обращения или 4,5% и составило – 46 обращений. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 1 обоснованную жалобу и составило – 22 обоснованные жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в марте-месяце по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 179 обращений или 24% и составило – 567 обращений. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в марте-месяце т.г. снизились на 41 обращение или 41,4% и составили **58 обращений.**

Наблюдается рост поступления **обращений по вопросам организации работы медицинских организаций**. Это в основном вопросы, касающиеся записи на прием к специалистам, очередей в медицинских организациях, утери медицинской документации, порядка маршрутизации. Если в феврале 2024 года поступило 500 подобных обращений, то в марте 2024 года – 592 обращений. Рост составил 92 обращения или 18,4%.

В марте 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 59 обращений и составило – 166 обращений. Снижение составило 26,2%. В основном обратившиеся жаловались на льготное лекарственное обеспечение.

Из 746 **письменных обращений**, поступивших в марте 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 105. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб выросло на 24 или 29,6%. Обоснованными были признаны 62 жалобы (в феврале – 49 жалоб).

По итогам проведенного анализа за март 2024 г. выявлено **357** **устных и письменных обращений** граждан, связанных с **недоработками конкретных медицинских организаций**. По всем обращениям, требующим конкретной помощи гражданам, сотрудниками Контакт-центра в контакте с руководителями медицинских организаций было оперативно оказано содействие в решении проблемных вопросов.