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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В апреле 2024 г.**  тыс. обращений | **В марте 2024 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 9,1 | 9,6 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,9 | 1 |
| в СМО | 8,1 | 8,6 |

В апреле 2024 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 0,5 тыс. обращений или 5,2%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,1 тыс. обращений или 10%, а в СМО снизилось на 0,5 тыс. обращений или на 5,8%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В апреле 2024 г.**  тыс. обращений | **В марте 2024 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 6,6 | 7,1 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,7 | 0,7 |
| в СМО | 5,9 | 6,4 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 0,5 тыс. обращений или на 7%. В том числе количество обращений в фонд осталось на том же уровне, а в СМО снизилось на 0,5 тыс. обращений или на 7,8%.

**Структура всех обращений**

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

- с **получением медицинской** **помощи** населением – 3,8 тыс. обращений или 41,8% от общего количества обращений;

- **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,4 тыс. обращений или 37,3% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,9 тыс. обращений или 20,9% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция незначительного увеличения количества обращений вопросам, касающимся страхования (на 0,1 тыс. или 3%) и снижения количества обращений по вопросам, касающимся получения медицинской помощи населением (на 0,2 тыс. или 5%), других причин (на 0,4 тыс. или 17,4%).

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 34,2% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений по сравнению с прошлым месяцем осталось на том же уровне.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 159 обращений или 4,2% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в апреле-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем незначительно снизилось на 5 обращений или 3%.

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 марте-месяце было 80 подобных обращения, то в апреле-месяце – 104. 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 апреле-месяце по сравнению с предыдущим месяцем незначительно снизилось на 6 обращений или 1,1% и составило – 561 обращение. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в апреле-месяце т.г. выросли на 15 обращений или 25,9% и составили **73 обращения.**

Наблюдается снижение 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 марте 2024 года поступило 592 подобных обращения, то в апреле 2024 года – 561 обращение. Снижение составило 30 обращений или 5,2%.

В апреле 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 10 обращений и составило – 156 обращений. Снижение составило 6%. В основном обратившиеся жаловались на льготное лекарственное обеспечение.

Из 629 **письменных обращений**, поступивших в апреле 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 112. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб выросло на 7 или 6,7%. Обоснованными были признаны 78 жалоб (в марте – 62 жалобы).

По итогам проведенного анализа за апрель 2024 г. выявлено **355** **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.