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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В мае 2024 г.**  тыс. обращений | **В апреле 2024 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 8,1 | 9,1 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,8 | 0,9 |
| в СМО | 7,3 | 8,1 |

В мае 2024 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 1 тыс. обращений или 11%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,1 тыс. обращений или 11,1%, а в СМО снизилось на 0,8 тыс. обращений или на 9,9%.

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

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

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 0,6 тыс. обращений или на 9,1%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,1 тыс. обращений или 14,3%,, а в СМО снизилось на 0,5 тыс. обращений или на 8,5%.

**Структура всех обращений**

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

- с **получением медицинской** **помощи** населением – 3,2 тыс. обращений или 39,5% от общего количества обращений;

- **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,1 тыс. обращений или 38,3% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,8 тыс. обращений или 22,2% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция снижения количества обращений по всем вопросам: по поводу получения медицинской помощи населением (на 0,6 тыс. или 15,8%), по вопросам, касающимся страхования (на 0,3 тыс. или 8,8%) и по вопросам, касающимся, других причин (на 0,1 тыс. или 5,3%).

Из обращений, касающихся оказания медицинской помощи, наибольший удельный вес занимают вопросы **о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС** **- 1,2 тыс. обращений** или 37,5% 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** – 149 обращений или 4,7% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в мае-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем снизилось на 10 обращений или 6,3%.

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

Снизилось количество случаев отказа в медицинской помощи по ОМС. Если в апреле-месяце было 104 подобных обращения, то в мае-месяце – 77. Снижение составило 27 обращений или 26%.

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 11 обращений или 23,9% и составило – 57 обращений. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 4 жалобы и составило – 26 обоснованных жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в мае-месяце по сравнению с предыдущим месяцем осталось практически на том же уровне и составило – 560 обращений. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в мае-месяце т.г. снизились на 14 обращений или 19,2% и составили **59 обращений.**

Количество **обращений по вопросам, касающимся организации работы медицинских организаций** в мае 2024 года осталось практически на том же уровне и составило 564 обращения.

В мае 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 43 обращения и составило – 113 обращений. Снижение составило 27,6%. В основном обратившиеся жаловались на льготное

Из 616 **письменных обращений**, поступивших в мае 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 94. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб снизилось на 18 или 16,1%. Обоснованными были признаны 66 жалоб (в апреле – 78 жалоб).

По итогам проведенного анализа за май 2024 г. выявлено **454** **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.