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

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

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

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

В июне 2024 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 0,4 тыс. обращений или 4,9%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,1 тыс. обращений или 12,5%, а в СМО снизилось на 0,3 тыс. обращений или на 4,1%.

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

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

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 0,4 тыс. обращений или на 6,7%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,1 тыс. обращений или 16,7%,, а в СМО снизилось на 0,3 тыс. обращений или на 5,6%.

**Структура всех обращений**

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

- с **получением медицинской** **помощи** населением – 2,8 тыс. обращений или 36,4% от общего количества обращений;

- **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,3 тыс. обращений или 42,8% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,6 тыс. обращений или 20,8% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,2 тыс. или 6,5%) и снижения количества обращений по вопросам получения медицинской помощи населением (на 0,4 тыс. или 12,5%) и по вопросам, касающимся других причин (на 0,2 тыс. или 11,1%).

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 42,9% 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** – 121 обращение или 4,3% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в июне-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем снизилось на 28 обращений или 18,8%.

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 мае-месяце было 77 подобных обращения, то в июне-месяце – 80. Снижение составило 3 обращения или 3,9%.

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 снизилось на 14 обращений или 24,6% и составило – 43 обращения. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем осталось на том же уровне и составило – 26 обоснованных жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в июне-месяце по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 159 обращений или 28,4% и составило – 401 обращение. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в июне-месяце т.г. незначительно выросли на 3 обращения или 5,1% и составили 62 **обращения.**

Количество **обращений по вопросам, касающимся организации работы медицинских организаций** в июне 2024 года снизилось на 115 обращений или 20,4% и составило 449 обращений.

В июне 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем осталось на том же уровне и составило – 113 обращений. В основном обратившиеся жаловались на льготное лекарственное обеспечение.

Из 477 **письменных обращений**, поступивших в июне 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 103. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб выросло на 9 или 9,6%. Обоснованными были признаны 54 жалоб (в мае – 66 жалоб).

В июне 2024 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 14 жалоб или 45,2% и составило 17 обоснованных жалоб (в мае – 31 жалоба).

По итогам проведенного анализа за июнь 2024 г. выявлено **271** **устное и письменное обращение** граждан, связанное 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.