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

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

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

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

В июле 2024 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 1,1 тыс. обращений или 14,3%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,1 тыс. обращений или 14,3%, а в СМО выросло на 1 тыс. обращений или на 14,3%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В июле 2024 г.**тыс. обращений | **В июне 2024 г.**тыс. обращений |
| Всего | 6,3 | 5,6 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,6 | 0,5 |
| в СМО | 5,7 | 5,1 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра выросло на 0,7 тыс. обращений или на 12,5%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,1 тыс. обращений или 20%, а в СМО выросло на 0,6 тыс. обращений или на 11,8%.

**Структура всех обращений**

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

- с **получением медицинской** **помощи** населением – 3 тыс. обращений или 36,4% от общего количества обращений;

- **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,9 тыс. обращений или 44,3% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,9 тыс. обращений или 21,6% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по всем вопросам: касающимся получения медицинской помощи населением (на 0,2 тыс. или 7,1%), страхования (на 0,6 тыс. или 18,2%), по вопросам, касающимся других причин (на 0,3 тыс. или 18,8%).

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 40% 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** – 140 обращений или 4,7% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в июле-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем выросло на 19 обращений или 15,7%.

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 июне-месяце было 80 подобных обращений, то в июле-месяце – 98. Рост составил 18 обращений или 22,5%.

 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 2 обращения или 4,7% и составило – 41 обращение. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 6 обоснованных жалоб или 23,1% и составило – 20 обоснованных жалоб.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в июле-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 91 обращение или 22,7% и составило – 492 обращения. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в июле-месяце т.г. выросли на 13 обращений или 21% и составили **76 обращений**.

Количество **обращений по вопросам, касающимся организации работы медицинских организаций** в июле 2024 года выросло на 10 обращений или 2,2% и составило 459 обращений.

В июле 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 58 обращений или 51,3% и составило 171 обращение. В основном обратившиеся жаловались на льготное лекарственное обеспечение.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в июле 2024 г. снизилось на 2 обращения или 11,8% и составило 15 обращений.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за медицинскую помощь по ОМС** в июле 2024 г. снизилось на 10 обращений или 25,6% и составило 29 обращений.

Из 592 **письменных обращений**, поступивших в июле 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 108. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб выросло на 5 обращений или 4,9%. Обоснованными были признаны 56 жалоб (в июне – 54 жалобы).

В июле 2024 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 5 жалоб или 29,4% и составило 22 обоснованные жалобы (в июне – 17 жалоб).

По итогам проведенного анализа за июль 2024 г. выявлено **298** **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.

Руководителям всех вышеперечисленных медицинских организаций были направлены информационные письма для детального анализа выявленных проблем и принятия организационных мер в целях недопущения подобных ситуаций в будущем.