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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В августе 2024 г.**тыс. обращений | **В июле 2024 г.**тыс. обращений |
| Всего | 8,6 | 8,8 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,9 | 0,8 |
| в СМО | 7,7 | 8 |

В августе 2024 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 0,2 тыс. обращений или 2,3%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,1 тыс. обращений или 12,5%, а в СМО снизилось на 0,3 тыс. обращений или на 3,75%.

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

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

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 0,2 тыс. обращений или на 3,2%. В том числе количество обращений в фонд осталось на том же уровне, а в СМО снизилось на 0,2 тыс. обращений или на 3,5%.

**Структура всех обращений**

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

- с **получением медицинской** **помощи** населением – 3 тыс. обращений или 34,9% от общего количества обращений;

- **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,6 тыс. обращений или 41,9% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 2 тыс. обращений или 23,2% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся других причин (на 0,1 тыс. или 5,3%), уменьшения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,3 тыс. или 7,7%). По вопросам, касающимся получения медицинской помощи населением, количество обращений осталось на том же уровне.

Из обращений, касающихся оказания медицинской помощи, наибольший удельный вес занимают вопросы **о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС** **- 1,1 тыс. обращений** или 36,7% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений по сравнению с прошлым месяцем снизилось на 0,1 тыс. обращений или 8,3%.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 116 обращений или 10,5% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в августе-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем снизилось на 24 обращения или 17,1%.

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 июле-месяце было 98 подобных обращений, то в августе-месяце – 107 %.

 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 18 обращений или 43,9% и составило – 59 обращений. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 13 обоснованных жалоб или 65% и составило – 33 обоснованные жалобы.

 Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в августе-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 41 обращение или 8,3% и составило – 533 обращения. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в августе-месяце т.г. выросли на 12 обращений или 15,8% и составили **88 обращений**.

Количество **обращений по вопросам, касающимся организации работы медицинских организаций** в августе 2024 года выросло на 83 обращения или 18,1% и составило 542 обращения.

В августе 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем осталось практически на том же уровне и составило 169 обращений. В основном обратившиеся жаловались на льготное лекарственное обеспечение.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в августе 2024 г. выросло на 5 обращений или 33,3% и составило 20 обращений.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за медицинскую помощь по ОМС** в августе 2024 г. выросло на 13 обращений или 44,8% и составило 29 обращений.

Из 638 **письменных обращений**, поступивших в августе 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 99. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб снизилось на 9 обращений или 8,3%. Обоснованными были признаны 65 жалоб (в июле – 56 жалоб).

В августе 2024 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 1 жалобу или 4,5% и составило 23 обоснованные жалобы (в июле – 22 жалобы).

По итогам проведенного анализа за август 2024 г. выявлено **395** **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.