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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило устных и письменных обращений** | **В сентябре 2024 г.**тыс. обращений | **В августе 2024 г.**тыс. обращений |
| Всего | 8,5 | 8,6 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 1,1 | 0,9 |
| в СМО | 7,4 | 7,7 |

В сентябре 2024 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 0,1 тыс. обращений или 1,2%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,2 тыс. обращений или 22,2%, а в СМО снизилось на 0,3 тыс. обращений или на 3,9%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В сентябре 2024 г.**тыс. обращений | **В августе 2024 г.**тыс. обращений |
| Всего | 6,3 | 6,1 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,8 | 0,6 |
| в СМО | 5,5 | 5,5 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра выросло на 0,2 тыс. обращений или на 3,3%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,2 тыс. обращений или 33,3%, а в СМО осталось на том же уровне.

**Структура всех обращений**

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

- с **получением медицинской** **помощи** населением – 3,3 тыс. обращений или 38,8% от общего количества обращений;

- **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 3,4 тыс. обращений или 40% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 1,8 тыс. обращений или 21,2% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся получения медицинской помощи населением (на 0,3 тыс. или 10%) и уменьшения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,2 тыс. или 5,6%), других причин (на 0,2 тыс. или 10%).

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 33,3% 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** – 142 обращения или 4,4% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в сентябре-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем выросло на 26 обращений или 22,4%.

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 августе-месяце было 107 подобных обращений, то в сентябре-месяце – 95. Снижение составило 12 обращений или 11,2%.

 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 10 обращений или 17% и составило – 49 обращений. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 5 обоснованных жалоб или 15,2% и составило – 28 обоснованных жалоб.

 Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в сентябре-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 сентябре-месяце т.г. выросли на 12 обращений или 15,8% и составили **88 обращений**.

Количество **обращений по вопросам, касающимся организации работы медицинских организаций** в сентябре 2024 года снизилось на 19 обращений или 3,5% и составило 523 обращения.

В сентябре 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 66 обращений или 39% и составило –235 обращений.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в сентябре 2024 г. снизилось на 6 обращений или 30% и составило 14 обращений.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за медицинскую помощь по ОМС** в сентябре 2024 г. выросло на 2 обращения или 6,9% и составило 31 обращение.

Из 674 **письменных обращений**, поступивших в сентябре 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 119. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб выросло на 2 обращений или 20,2%. Обоснованными были признаны 79 жалоб (в августе – 65 жалоб).

По итогам проведенного анализа за август 2024 г. выявлено **448** **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.