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

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

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

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

В октябре 2024 г. общее количество обращений по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 0,4 тыс. обращений или 4,7%. В том числе количество обращений в фонд осталось на том же уровне, а в СМО выросло на 0,4 тыс. обращений или на 5,4%.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В октябре 2024 г.**  тыс. обращений | **В сентябре 2024 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 6,8 | 6,3 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,9 | 0,8 |
| в СМО | 5,9 | 5,5 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра выросло на 0,5 тыс. обращений или на 7,9%. В том числе количество обращений в фонд выросло на 0,1 тыс. обращений или 12,5%, а в СМО выросло на 0,4 тыс. обращений или 7,3%.

**Структура всех обращений**

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

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

- **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 2,6 тыс. обращений или 29,2% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 2,8 тыс. обращений или 31,5% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся получения медицинской помощи населением (на 0,2 тыс. или 6,2%), других причин (на 1 тыс. или 55,6%) и уменьшения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,8 тыс. или 23,5%).

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 33,6% от всех вопросов, касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений по сравнению с прошлым месяцем увеличилось на 0,1 тыс. или 9,1%.

В том числе в эту категорию входят вопросы **о сроках ожидания медицинской помощи** – 138 обращений или 3,9% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в октябре-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем незначительно снизилось (на 4 обращения или 2,8%).

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 сентябре-месяце было 95 подобных обращений, то в октябре-месяце – 125. Рост составил 30 обращений или 31,6%.

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 6 обращений или 12,2% и составило – 43 обращения. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 2 обоснованные жалобы или 7,1% и составило – 30 обоснованных жалоб.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в октябре-месяце по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 345 обращений или 64,7% и составило – 878 обращений. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в октябре-месяце т.г. выросли на 76 обращений или 86,4% и составили **164 обращения**.

Количество **обращений по вопросам, касающимся организации работы медицинских организаций** в октябре 2024 года выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 51 обращение или 9,8% и составило 574 обращения.

В октябре 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 6 обращений или 2,6% и составило –241 обращение.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в октябре 2024 г. выросло на 1 обращение или 7,1% и составило 15 обращений.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за медицинскую помощь по ОМС** в октябре 2024 г. снизилось на 15 обращений или 48,4% и составило 16 обращений.

Из 566 **письменных обращений**, поступивших в октябре 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 94. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб снизилось на 25 обращений или 21%. Обоснованными были признаны 76 жалоб (в сентябре – 79 жалоб).

В октябре 2024 года количество **обоснованных жалоб, касающихся выявления гражданами неоказанных им медицинских услуг** снизилось по сравнению с предыдущим месяцем на 1 жалобу или 2,4% и составило 40 обоснованных жалоб (в сентябре – 41 жалоба).

По итогам проведенного анализа за октябрь 2024 г. выявлено **463** **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.