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

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

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений** | **В ноябре 2024 г.**  тыс. обращений | **В октябре 2024 г.**  тыс. обращений |
| Всего | 6,6 | 6,8 |
| в т.ч. в ТФОМС Ростовской области | 0,7 | 0,9 |
| в СМО | 5,9 | 5,9 |

По сравнению с предыдущим месяцем количество обращений на телефон «горячей линии» Контакт-центра снизилось на 0,2 тыс. обращений или на 2,9%. В том числе количество обращений в фонд снизилось на 0,2 тыс. обращений или 22,2%, а в СМО осталось на том же уровне.

**Структура всех обращений**

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

- с **получением медицинской** **помощи** населением – 3,5 тыс. обращений или 40,2% от общего количества обращений;

- **со страхованием** (выбор и замена СМО, обеспечение полисами ОМС) – 2,3 тыс. обращений или 26,4% от общего количества обращений;

- **прочие вопросы** – 2,8 тыс. обращений или 32,2% от общего количества обращений.

Если сравнивать с предыдущим месяцем, то наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам, касающимся получения медицинской помощи населением (на 0,2 тыс. или 6,1%), уменьшения количества обращений по вопросам, касающимся страхования (на 0,3 тыс. или 11,5%). Количество вопросов по поводу других причин 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** **- 1,2 тыс. обращений** или 34,3% 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** – 112 обращений или 3,2% от всех вопросов касающихся медицинской помощи. Количество подобных обращений в ноябре-месяце т.г. по сравнению с прошлым месяцем снизилось (на 26 обращений или 18,8%).

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 октябре-месяце было 125 подобных обращений, то в ноябре-месяце – 116. Снижение составило 9 обращений или 7,2%.

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 выросло на 8 обращений или 18,6% и составило – 51 обращение. Количество обоснованных жалоб на качество медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 2 обоснованные жалобы или 6,6% и составило – 32 обоснованные жалобы.

Количество обращений **о выборе медицинских организаций** в ноябре-месяце по сравнению с предыдущим месяцем снизилось на 151 обращение или 17,2% и составило – 727 обращений. Обращения о неправомерном прикреплении медицинскими организациями к своему обслуживаемому контингенту граждан без соответствующих заявлений в ноябре-месяце т.г. снизились на 20 обращений или 12,2% и составили **144 обращения**.

Количество **обращений по вопросам, касающимся организации работы медицинских организаций** в ноябре 2024 года выросло по сравнению с предыдущим месяцем на 91 обращение или 15,9% и составило 665 обращений.

В ноябре 2024 г. количество обращений **по вопросам** **лекарственного обеспечения** при оказании медицинской помощи по сравнению с предыдущим месяцем выросло на 58 обращений или 24,1% и составило – 299 обращений. В основном обратившиеся жаловались на льготное лекарственное обеспечение, а также отсутствия в медицинских организациях и аптеках области препаратов для химиотерапии и иммунотерапии.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за лекарственные средства и расходные материалы** в ноябре 2024 г. выросло на 9 обращений или 60% и составило 24 обращения.

Количество обращений по поводу **взимания денежных средств за медицинскую помощь по ОМС** в ноябре 2024 г. выросло в два раза и составило 32 устных обращения.

Из 508 **письменных обращений**, поступивших в ноябре 2024 года в ТФОМС и СМО, **жалобы** составляют – 95. По сравнению с предыдущим месяцем количество жалоб выросло на 1 обращение или 1,1%. Обоснованными были признаны 62 жалобы (в октябре – 76 жалоб).

По итогам проведенного анализа за ноябрь 2024 г. выявлено **463** **устных и письменных обращения** 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.