**Результаты работы**

**Контакт-центра обязательного медицинского страхования**

**Новосибирской области за 1 квартал 2018 года**

С 01.01.2018 по 31.03.2018 в Контакт-центр обязательного медицинского страхования Новосибирской области (далее - Контакт-центр НСО) поступило 75 343 обращения от граждан. Из них основная доля приходится на заявления граждан – 78,2% (58 930 обращений), доля консультаций составляет 21,7% (16 318 обращений), 0,1 % (95 обращений) составляют жалобы (Рис. 1). В сравнении с показателями первого квартала 2017 года количество обращений в первом квартале 2018 увеличилось на 2 107 случаев (Рис. 2), что составляет 2,8%.

*Рисунок 1*

*Рисунок 2*

+2 107

(+2,8%)

*Рисунок 3 Рисунок 4*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Рассмотрение обращений, поступающих как в устной, так и в письменной форме, осуществляют страховые представители страховой медицинской организации и сотрудники Территориального фонда обязательного медицинского страхования Новосибирской области (далее - ТФОМС НСО): за 1 квартал 2018 года поступило 16 222 устных обращения, что составляет 21,5% от общего количества обращений, и 59 121 письменных обращений, что составляет 78,5% от общего количества обращений. В сравнении с 1 кварталом 2017 года наблюдается рост количества устных обращений на 4 231 случай, что составляет 26,1%, а так же уменьшение письменных обращений на 2 124 случая, что составило 3,5% (Рис. 5).

*Рисунок 5*

Из общего количества устных обращений, поступивших в Контакт-центр НСО лично от граждан, по контактным телефонам и через телефон горячей линии ОМС, 16 125 обращений (99,4%) от всех устных обращений, поступивших в Контакт-центр НСО) рассмотрено страховыми медицинскими организациями и 97 обращений (0,6%) рассмотрено ТФОМС НСО.

Из общего количества письменных обращений, поступивших в Контакт-центр НСО, 58 615 обращений (99,1%) от всех письменных обращений, поступивших в Контакт-центр НСО) рассмотрено страховыми медицинскими организациями и 506 обращений (0,9%) рассмотрено ТФОМС НСО.

Среди 59 121 обращений, поступивших в Контакт-центр НСО в письменном виде за 1 квартал 2018 года, основная доля (98,9%) приходится на заявления граждан об оформлении и переоформлении полиса ОМС: в СМО обратилось 58 493 гражданина с заявлениями о выборе (замене) СМО, о выдаче дубликата или переоформлении полиса ОМС. Остальные заявления поступили по почте от граждан, по сети Интернет через официальные сайты и при посещении СМО или ТФОМС НСО.

С июня 2016 года на территории Новосибирской области круглосуточно работает телефон «Горячей линии ОМС НСО» 8 800 222 1515, по которому за 1 квартал 2018 года поступило и было рассмотрено 1260 обращений, что составляет 7,8% от общего количества устных обращений, поступивших в Контакт-центр НСО, из них с жалобами обратилось (Рис. 6) 14 человек (1,1%), за консультацией 1 246 человек (98,9%).

*Рисунок 6*

Прием входящих звонков от граждан и предоставление информации справочного характера по телефону «Горячей линии» осуществляют операторы 1 уровня «Горячей линии», осуществляющие деятельность в страховых медицинских организациях. При необходимости привлечения специалиста более высокой квалификации для ответов на поставленные вопросы звонок переадресовывается к оператору 2 уровня «горячей линии» – страховому представителю в страховую медицинскую организацию или сотруднику ТФОМС НСО.

Из 1 260 звонков, поступивших по телефону «горячей линии», 48 обращений поступило в нерабочее время (после 18.00 до 09.00 по рабочим дням, в выходные и праздничные дни), что составляет 3,8%. Операторами 1 уровня «Горячей линии» принято и рассмотрено самостоятельно 588 обращений граждан, 80 звонков переведено для рассмотрения операторам второго уровня – сотрудникам ТФОМС НСО, и 592 на страховых представителей страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность на территории Новосибирской области (Рис. 7).

*Рисунок 7*

 Помимо обращений по телефону «горячей линии» граждане обращаются на контактные телефоны в СМО или ТФОМС НСО, записываются на личный прием к должностным и уполномоченным лицам, обращаются к представителям СМО, осуществляющим деятельность в медицинских организациях, или к сотрудникам ТФОМС НСО при посещении фонда. Доля таких обращений составила в 1 квартале 2018 года 92,2% (1 492 обращения), из них на телефоны СМО обратилось 10 576 человек (65,6%) , к представителю СМО – 4 335 человек (26,9%), к представителю СМО при посещении СМО 21 человек (0,1%), к сотрудникам ТФОМС НСО при посещении фонда – 5 человек (5,2%), по контактному телефону ТФОМС НСО – 11 человек (11,3%), на личный прием к директору ТФОМС НСО – 1 человек (1%).

*Рисунок 8 Рисунок 9*