**Результаты работы**

**Контакт-центра обязательного медицинского страхования**

**Новосибирской области за 1полугодие 2018 года**

С 01.01.2018 по 30.06.2018 в Контакт-центр обязательного медицинского страхования Новосибирской области (далее -Контакт-центр НСО) поступило 149 191 обращение от граждан. Из них основная доля приходится на заявления граждан – 76,2% (113 674 обращения), доля консультаций составляет 23,7% (35 317 обращений), 0,1% (200 обращений) составляют жалобы (Рис. 1). В сравнении с показателями первого полугодия 2017 года количество обращений в первом полугодии 2018 увеличилось на 11 547 случаев, что составляет 8,4% (Рис. 2).

*Рисунок 1*

*Рисунок 2*

+11 547

(+8,4%)

За первое полугодие 2018 года в страховые медицинские организации и Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Новосибирской области (далее – ТФОМС НСО) поступило 200 жалоб на организацию работу медицинсих организаций, из которых 115 жалоб являются обоснованными.

*Рисунок 3 Рисунок 4*

Всего за данный период обоснованные жалобы поступили на работу 55 медицинских организаций (Рис. 5):

-по 1 жалобе на 26 медицинских организаций;

-по 2 жалобы на 14 медицинских организаций;

-по 3 жалобы на 4 медицинских организации; по 4 жалобы на 6 медицинских организаций;

-по 5 жалоб на 5 медицинских организаций.

Список медицинских организаций представлен в Приложении 1.

*Рисунок 5*

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

Рассмотрение обращений, поступающихкак в устной, так и в письменной форме, осуществляют страховые представители страховой медицинской организации и сотрудники ТФОМС НСО.

За 1 полугодие 2018 года поступило 35 109 устных обращений, что составляет 23,5% от общего количества обращений, и 114 082 письменных обращения, что составляет 76,5% от общего количества обращений. В сравнении с первым полугодием 2017 года наблюдается рост количества устных обращений на 11 298 случаев, что составляет 47,4%, а так же рост количества письменных обращений на 249 случаев, что составило 0,2% (Рис. 6).

*Рисунок 6*

+ 0,2%

Из общего количества устных обращений, поступивших в Контакт-центр НСО лично от граждан, по контактным телефонам и через телефон горячей линии ОМС, 34 923обращения (99,5% от всех устных обращений, поступивших в Контакт-центр НСО) рассмотрено страховыми медицинскими организациями и 186 обращений (0,5%) рассмотрено ТФОМС НСО.

Из общего количества письменных обращений, поступивших в Контакт-центр НСО, 113 100 обращений (99,1%) от всех письменных обращений, поступивших в Контакт-центр НСО) рассмотрено страховыми медицинскими организациями и 982 обращения (0,9%) рассмотрено ТФОМС НСО.

Среди 114 082 обращений, поступивших в Контакт-центр НСО в письменном виде за первоеполугодие 2018 года, основная доля (99,6%) приходится на заявления: Из которых в СМО обратилось 112 826 граждан с заявлениями о выборе (замене) СМО, о выдаче дубликата или переоформлении полиса ОМС; 825 граждан с ходатайствами. 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 первое полугодие 2018 года поступило и было рассмотрено 2502 обращения, что составляет 7,1% от общего количества устных обращений, поступивших в Контакт-центр НСО, из них с жалобами обратилось 25 человек (1%), за консультацией 2 477 человек (99%) (Рис. 7).

*Рисунок 7*

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 2502 звонков, поступивших по телефону «Горячей линии», 104 обращения поступило в нерабочее время (после 18.00 до 09.00 по рабочим дням, в выходные и праздничные дни), что составляет 4,2%.Операторами 1 уровня «Горячей линии» принято и рассмотрено самостоятельно 1 184обращения граждан, 158 звонков переведено для рассмотрения операторам второго уровня – сотрудникам ТФОМС НСО, и 1 160на страховых представителейстраховыхмедицинских организаций, осуществляющих деятельность на территории Новосибирской области (Рис. 8).

*Рисунок 8*

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 страховым представителям СМО, осуществляющим деятельность в медицинских организациях, или к сотрудникам ТФОМС НСО при посещении фонда. Доля таких обращений составила в 1 полугодии 2018 года 92,9% (32 607 обращений), из них:

* на телефоны СМО обратилось 21 641 человек (66,4%),
* к представителю СМО –10 312 человек (31,6%),
* на личный прием в СМО – 14 человек (0,04%)
* к представителю СМО при посещении СМО 612 человек (1,9%),
* к сотрудникам ТФОМС НСО при посещении фонда – 8 человек (0,02%),
* по контактному телефону ТФОМС НСО – 19 человек (0,06%),
* на личный прием к директору ТФОМС НСО – 1 человек (0,003%).

*Рисунок 9 Рисунок 10*

Приложение 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | **Количество обоснованных жалоб, поступивших на работу медицинских организаций** | | | | |
|  | **1 жалоба** | **2 жалобы** | **3 жалобы** | **4 жалобы** | **5 жалоб** |
| 1 | ГБУЗ НСО "ГНОКБ" | ГБУЗ НСО НЦРБ | ГБУЗ НСО "Черепановская ЦРБ" | ГБУЗ НСО "ГП № 20" | ГБУЗ НСО "ГП № 16" |
| 2 | ЗАО "ГСП №6" | (пусто) | ГАУЗ НСО "СП №2" | ГБУЗ НСО "Краснозерская ЦРБ" | ГБУЗ НСО "ГП № 24" |
| 3 | ГБУЗ НСО "ГП № 22" | ГБУЗ НСО "ИЦГБ" | ГБУЗ НСО "ГКБ № 25" | ГБУЗ НСО "ГКБ № 12" | ГБУЗ НСО "ГП № 7" |
| 4 | ГБУЗ НСО "Маслянинская ЦРБ" | ГБУЗ НСО "Болотнинская ЦРБ" | ГБУЗ НСО "Мошковская ЦРБ | ГБУЗ НСО "КДП № 27" | ГАУЗ НСО "ГКП № 1" |
| 5 | ГБУЗ НСО "ГП № 13 " | ГБУЗ НСО "Чановская ЦРБ" |  | ГБУЗ НСО "ГП № 2" | ГБУЗ НСО "БЦГБ" |
| 6 | ГБУЗ НСО "ГИКБ № 1" | ГБУЗ НСО "ОЦГБ" |  | ГБУЗ НСО "КДП № 2" |  |
| 7 | ГБУЗ НСО "ГКБ №34" | ГБУЗ НСО "ГКБ № 2" |  |  |  |
| 8 | ГБУЗ НСО "ГДКБСМП" | ГБУЗ НСО "ГКБ № 19" |  |  |  |
| 9 | ФГБУ "ННИИПК им. акад. Е.Н. Мешалкина" Минздрава России | ГБУЗ НСО "ГБ № 3" |  |  |  |
| 10 | ГБУЗ НСО "ГП № 18" | ГБУЗ НСО "ГВВ № 3" |  |  |  |
| 11 | ЗАО "Стоматологическая поликлиника № 4" | ФГБУЗ СОМЦ ФМБА России |  |  |  |
| 12 | ГБУЗ НСО "Коченевская ЦРБ" | ГБУЗ НСО "ГП № 29" |  |  |  |
| 13 | ГБУЗ НСО "Чистоозерная ЦРБ" | ГБУЗ НСО "Кочковская ЦРБ" |  |  |  |
| 14 | ГБУЗ НСО "НООД" | ГБУЗ НСО "Купинская ЦРБ" |  |  |  |
| 15 | ГБУЗ НСО "ССМП" |  |  |  |  |
| 16 | ГБУЗ НСО "ГБ № 4" |  |  |  |  |
| 17 | ГБУЗ НСО "ДГКБ № 1" |  |  |  |  |
| 18 | ЦКБ СО РАН |  |  |  |  |
| 19 | ГБУЗ НСО "РД № 2" |  |  |  |  |
| 20 | ЗАО "Стоматологическая поликлиника № 9" |  |  |  |  |
| 21 | Новосибирский филиал ФГБУ "МНТК "Микрохирургия глаза" им. акад. С.Н.Федорова" Минздрава России |  |  |  |  |
| 22 | ГБУЗ НСО "Колыванская ЦРБ" |  |  |  |  |
| 23 | ГБУЗ НСО "Убинская ЦРБ" |  |  |  |  |
| 24 | ГБУЗ НСО "НОСП" |  |  |  |  |
| 25 | ГБУЗ НСО "НРБ № 1" |  |  |  |  |
| 26 | НУЗ "Узловая больница на ст. Барабинск ОАО "РЖД" |  |  |  |  |
| Количество МО | **26** | **14** | **4** | **6** | **5** |