

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ
ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО
МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ



ЭМШЭЛЭЛГЫН
ТАЛААР УЯЛГАТА
ДААДХАЛАЙ БУРЯАД
УЛАСАЙ ГАЗАР
ДЭБИСХЭРЭЙ ЖАСА

670047, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Пирогова, д. 10а, e-mail: general@tfomsrb.ru, www.tfomsrb.ru
тел. 33-42-31, 33-48-14 (факс), УФК по Республике Бурятия (ТФОМС РБ, л/с 03025025770), р/с 40404810781420000001
Отделение - НБ Республика Бурятия, БИК 048142001 ИНН 0323029832 КПП 032301001 ОКТМО 81701000

«28» 10 2016 г. № 3143

Министру здравоохранения
Республики Бурятия
В.В. Кожевникову

Уважаемый Валерий Вениаминович!

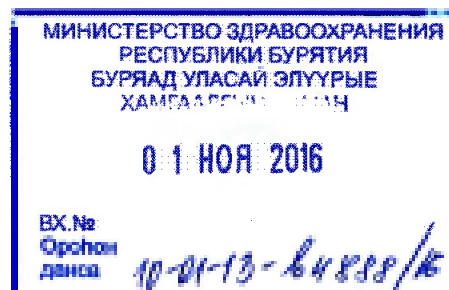
Территориальный фонд обязательного медицинского страхования направляет для сведения справку по итогам деятельности Контакт-центра в сфере ОМС за период с 01.06.2016 по 01.10.2016 года.

Приложение: на 5 листах.

Директор

Д.Н. Самбуев

Исп.: Гуржапова С.Ю.
Тел.: 33-42-13



Справка

о деятельности Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования за период с 01 июня 2016 года по 01 октября 2016 года.

Во исполнение приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 24.12.2015 г. №271 «О создании Контакт-центров в сфере обязательного медицинского страхования» на территории Республики Бурятия с 01 июня 2016 года создан и функционирует Контакт-центр в сфере обязательного медицинского страхования с телефонным номером «горячей линии» 8-800-3012-003.

Основными задачами создания Контакт-центра являются: организация защиты прав и интересов граждан на получение бесплатной медицинской помощи по программе ОМС; информирование граждан об их правах на получение качественной медицинской помощи; организация «обратной связи» с населением Республики Бурятия для получения информации, касающейся вопросов ОМС; обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений по вопросам медицинского страхования.

Функциями Контакт-центра являются: прием и рассмотрение обращений граждан; оказание справочно-консультативной помощи гражданам; принятие мер в случае неудовлетворенности граждан доступностью и качеством медицинской помощи в медицинских организациях; обобщение и анализ обращений граждан с целью выявления системных проблем в сфере обязательного медицинского страхования на территории Республики Бурятия.

Участниками деятельности Контакт-центра в сфере ОМС являются территориальный фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере ОМС Республики Бурятия.

Информация об основных задачах и функциях, телефоне «горячей линии» Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования представлена в средствах массовой информации, периодических печатных изданиях, на каналах телевидения и радиовещания, также на официальном сайте ТФОМС Республики Бурятия, сайтах страховых медицинских организаций, сайтах медицинских организаций, информационных стендах в медицинских организациях.

Территориальный фонд ОМС исходящими письмами №1249 от 24.05.2016 г., №1250 от 24.05.2016 г. в адрес страховых медицинских организаций и медицинских организаций направлял информацию о необходимости размещения на официальных сайтах, информационных стендах сведений о начале деятельности с 01 июня 2016 года Контакт-центра в сфере ОМС.

1. По состоянию на 01 октября 2016 года на официальных сайтах медицинских организаций ГАУЗ «Городского перинатального центра г.Улан-Удэ», ГБУЗ «Бичурской ЦРБ», ГБУЗ «Кабанской ЦРБ», ГБУЗ «Нижнеангарской ЦРБ», ГБУЗ «Прибайкальской ЦРБ», ГБУЗ

«Тункинской ЦРБ» информация о Контакт-центре в сфере обязательного медицинского страхования и телефоне «горячей линии» не размещена, фотоотчеты о размещении на информационных стендах прислали ГБУЗ «Баунтовская ЦРБ», ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ», ГАУЗ «Заиграевская ЦРБ», ГБУЗ «Закаменская ЦРБ», ГБУЗ «Кабанская ЦРБ», ГАУЗ «Кижингинская ЦРБ», ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ», ГБУЗ «Муйская ЦРБ».

Приказами директора Территориального фонда ОМС и директоров страховых медицинских организаций назначены ответственные лица операторы первого уровня, операторы второго уровня, администратор Контакт-центра.

	операторы 1 ур.	операторы 2 ур.	администратор	всего
ТФОМС РБ	3	6	1	10
филиал АО «СК «СОГАЗ-Мед»	13	5		18
филиал ООО «РГС-Медицина-Бурятия»	1	30		31
филиал ОАО «РОСНО-МС»	1	1		2
Всего	18	42		60

Регистрация и учет поступивших обращений, а также результатов их рассмотрения осуществляются в едином электронном журнале обращений граждан.

В электронном журнале подлежат регистрации обращения граждан, поступающий в территориальный фонд ОМС и страховые медицинские организации в письменной форме (по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования) или устной форме (на личном приеме, по «горячей линии»).

В период с 01 июня 2016 года по 01 октября 2016 года на телефоны «горячей линии» Контакт-центра, стационарные телефоны территориального фонда ОМС и страховых медицинских организаций поступило 1692 обращения от граждан, в том числе в территориальный фонд ОМС Республики Бурятия – 256, АО «СК «СОГАЗ-Мед» – 792, филиал ООО «РГС-Медицина-Бурятия» - 411, филиал ОАО «РОСНО-МС» – 233.

Из 1692 граждан, обратившихся на телефоны «горячей линии» имеют прикрепление к следующим медицинским организациям:

- ГАУЗ «Городская поликлиника №2» – 293 чел.;
- ГАУЗ «Городская поликлиника №3» – 212 чел.;
- ГАУЗ «Городская поликлиника №6» – 198 чел.;
- ГАУЗ «Городская поликлиника №1» - 175 чел.;
- ГБУЗ «Городская больница №5» – 68 чел.;
- ГБУЗ «Городская больница №4» – 60 чел.;
- ГБУЗ «Кабанская ЦРБ» – 54 чел.;
- ГАУЗ «Иволгинская ЦРБ» – 40 чел.;
- НУЗ «ОКБ на ст. Улан-Удэ» - 33 чел.;
- ГБУЗ «Петропавловская ЦРБ» – 27 чел.;
- ГБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ» – 25 чел.;

ГБУЗ «Заиграевская ЦРБ» – 23 чел.;
 ГБУЗ «Тункинская ЦРБ» – 23 чел.;
 ГБУЗ «Бичурская ЦРБ» – 23 чел.;
 ГБУЗ «Курумканская ЦРБ» – 22 чел.;
 ГБУЗ «Прибайкальская ЦРБ» – 19 чел.;
 ГАУЗ «Гусиноозерская ЦРБ» – 17 чел.;
 ГБУЗ «Кяхтинская ЦРБ» – 14 чел.;
 ГБУЗ «Закаменская ЦРБ» – 13 чел.;
 ГБУЗ «Хоринская ЦРБ» – 12 чел.;
 ГБУЗ «Баргузинская ЦРБ» – 12 чел.;
 ГБУЗ «Мухоршибирская ЦРБ» – 11 чел.;
 ГБУЗ «Еравнинская ЦРБ» – 10 чел.;
 НУЗ «ОКБ на ст.Северобайкальск» - 10 чел.;
 АУ РБ «РКГВВ» - 8 чел.;
 ГАУЗ «Кижингинская ЦРБ» – 7 чел.;
 ГБУЗ «Нижнеангарская ЦРБ» – 6 чел.;
 НУЗ «ОКБ на ст.Наушки» - 6 чел.;
 ГБУЗ «Муйская ЦРБ» – 5 чел.;
 ГБУЗ «Баунтовская ЦРБ» – 4 чел.;
 ГБУЗ «Окинская ЦРБ» – 3 чел.;
 НУЗ «ОКБ на ст.Таксимо» - 3 чел.;

Не определено прикрепление к медицинской организации (невозможность идентификации ввиду отсутствия полных данных о фамилии, имени, отчестве; застрахованный другого субъекта РФ) – 256 человек.

Из 1692 зарегистрированных обращений: жалоб на некачественное оказание медицинской помощи или взимание денежных средств - 60, обращения консультативного характера – 1632.

	консультации	жалобы	всего
ТФОМС РБ	247	9	256
филиал АО «СК «СОГАЗ-Мед»	777	15	792
филиал «Росгосстрах-Медицина» ООО «РГС-Медицина»	379	32	411
филиал ОАО СК «РОСНО-МС»	229	4	233
Всего	1632	60	1692

Из 1692 обращений зарегистрировано 40 письменных и 1652 устных обращений, из них:

- по сети «Интернет» поступило 4 обращения, из которых 1 поступило в ТФОМС и 3 в СМО;

- личных обращений 28, все обратились в СМО.

Основными вопросами обращения на телефоны «горячей линии» граждан являются вопросы, касающиеся получения полиса обязательного медицинского страхования (1115 обращений или 65,9 % от общего количества обращений):

- о выборе или замене СМО – 34;
- о выборе СМО – 46;
- о выдаче дубликата полиса ОМС – 97;
- о замене СМО – 46;

- о переоформлении полиса ОМС – 66;
- об обеспечении полисами ОМС – 813;
- об обеспечении полисами ОМС иностранных граждан, беженцев – 13.

Кроме вышеуказанных, консультации (устные и письменные) по следующим причинам:

- о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС – 21;
- о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программе ОМС – 47;
- о выборе медицинской организации в сфере ОМС – 26;
- о лекарственном обеспечении при оказании медицинской помощи – 13;
- о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования – 23;
- об организации работы медицинской организации – 121;
- об отказе в оказании медицинской помощи по программе ОМС – 11;
- другие, обращения за консультацией – 145;
- другие, письменные обращения – 78.

Жалоб на некачественное оказание медицинской помощи или взимание денежных средств зарегистрировано в журнале обращений «горячей линии» 60, что составляет 3,5 % от общего количества всех поступивших обращений за период с 01 июня по 01 октября 2016 г.

	жалобы
ТФОМС РБ	9
филиал АО «СК «СОГАЗ-Мед»	15
филиал ООО «РГС-Медицина-Бурятия»	32
филиал ОАО «РОСНО-МС»	4
Всего	60

Из общего числа жалоб:

- в территориальный фонд ОМС поступило 9 жалоб, или 15,0 % от общего числа жалоб, из них письменные составили - 2, в том числе по сети «Интернет» - 1.

в СМО поступила 51 жалоба, или 85,0 % от общего числа жалоб, из них письменные составили - 27, в том числе по сети «Интернет» - 3.

Основными причинами жалоб от обратившихся на телефоны «горячей линии» являются:

- взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС – 17;
- качество медицинской помощи (КМП) – 15;
- лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи – 1;
- организация работы медицинской организации – 16;
- отказ в медицинской помощи по программам ОМС на территории страхования – 2;
- этика и деонтология медицинских работников – 5;
- прочие причины – 4.

Также одной из основных причин жалоб обратившихся является невозможность дозвониться по телефонам call-центра медицинских организаций для записи к специалистам (отражено в причине «организация работы медицинской организации»).

По рассмотренным жалобам с проведением экспертизы качества медицинской помощи или возвратом денежных средств, срок рассмотрения жалоб от заявителей составил:

минимальный - 13 дней;

максимальный - 59 дней (с промежуточным ответом заявителю).

Медицинские организации, на которые поступили жалобы за рассматриваемый период:

1. ГАУЗ «РКБ им.Н.А.Семашко» - 10;
2. ГАУЗ «ГП №2» - 9;
3. ГБУЗ «ГП №3» - 6;
4. ГАУЗ «ГП №6» - 3;
5. ГАУЗ «СП №1» - 3;
6. ГАУЗ «СП №2» - 3;
7. ГАУЗ «РК БСМП им.В.В.Ангапова» - 3;
8. ГБУЗ «Бичурская ЦРБ» - 3;
9. ГБУЗ «Заиграевская ЦРБ» - 3;
10. НУЗ «ОКБ на ст.Северобайкальск» ОАО «РЖД» - 3;
11. АУЗ «РСП» - 2;
12. ГАУЗ «Гусиноозерская ЦРБ» - 2;
13. ГАУЗ «ДРКБ» МЗ РБ - 2;
14. ГБУЗ «Тарбагатайская ЦРБ» - 2;
15. НУЗ «ОКБ на ст.Улан-Удэ» ОАО «РЖД» - 2;
16. ГАУЗ «Городская поликлиника №1» - 2;
17. ГБУЗ «Кабанская ЦРБ» - 1;
18. ГБУЗ «Муйская ЦРБ» - 1;
19. ФКУЗ «МСЧ МВД России по Республике Бурятия» - 1.

В настоящее время на проведении экспертизы качества медицинской помощи находится 7 жалоб от заявителей.

Рекомендации по итогам анализа деятельности Контакт-центра:

Страховым медицинским организациям:

1. Обеспечить полное внесение и регистрацию всех обращений граждан, поступивших в письменной форме (по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования) или устной форме (на личном приеме, по «горячей линии») в электронный журнал регистрации.
2. Филиалу ОАО «РОСНО-МС» увеличить количество операторов 1 и 2 уровней.

Медицинским организациям обеспечить размещение информации о деятельности Контакт-центра на официальных сайтах и информационных стендах.