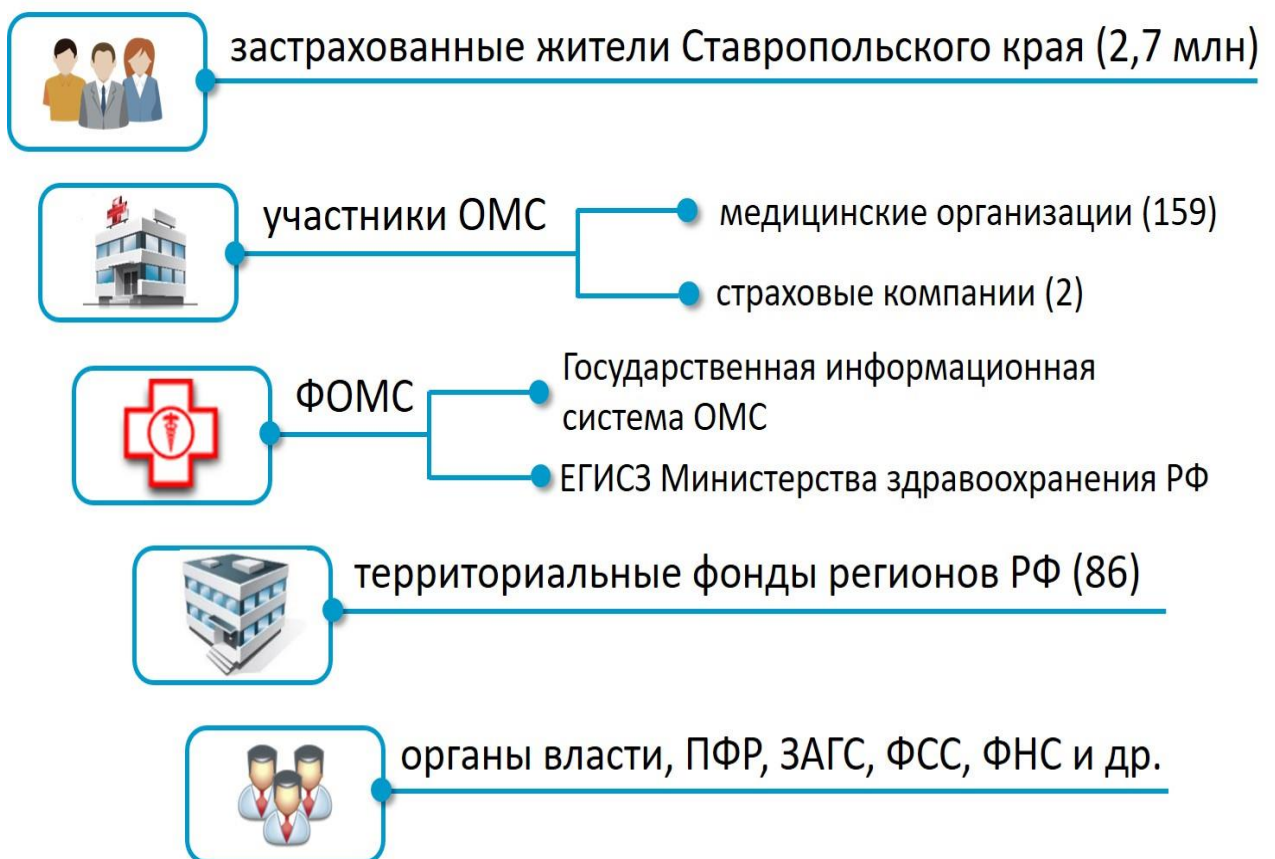
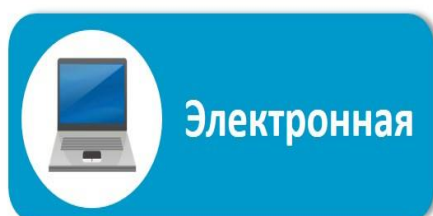


О развитии информационно-коммуникативной инфраструктуры в сфере обязательного медицинского страхования»

Функционирование и развитие обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) невозможно без обмена информацией. Как в любой сфере социальной защиты населения, ориентированной на большое количество получателей и отправителей сведений при неоднородности целевой аудитории, составной частью деятельности фонда является организация массовых коммуникаций различными способами и методами: как методом информирования, так и методом интерактивных коммуникаций. Более того, эффективность ОМС во многом зависит от качества информации и организованных информационных потоков.



Используемые способы организации информационного обмена определяются целевой аудиторией. Так, для участников ОМС: медицинских и страховых медицинских организаций основным способом донесения необходимых сведений остаются электронная информация, особенно после внедрения системы электронного юридически значимого документооборота, а также переписка и различные документы: нормативные, инструктивные, аналитические и методические, разъяснения; их направление и опубликование на сайте фонда в сети «Интернет».



сведения о застрахованных лицах

сведения о медпомощи и результатах контроля

опубликование информации на сайте

функционирование личных кабинетов

переписка, в т.ч. электронная почта

инструкции

методические рекомендации

документы

аналитические материалы

разъяснения

нормативные акты

отчетность

Письменная



личные встречи, совещания, групповые обсуждения

совещания в режиме видео-конференц-связи

учебные мероприятия (семинары, вебинары)

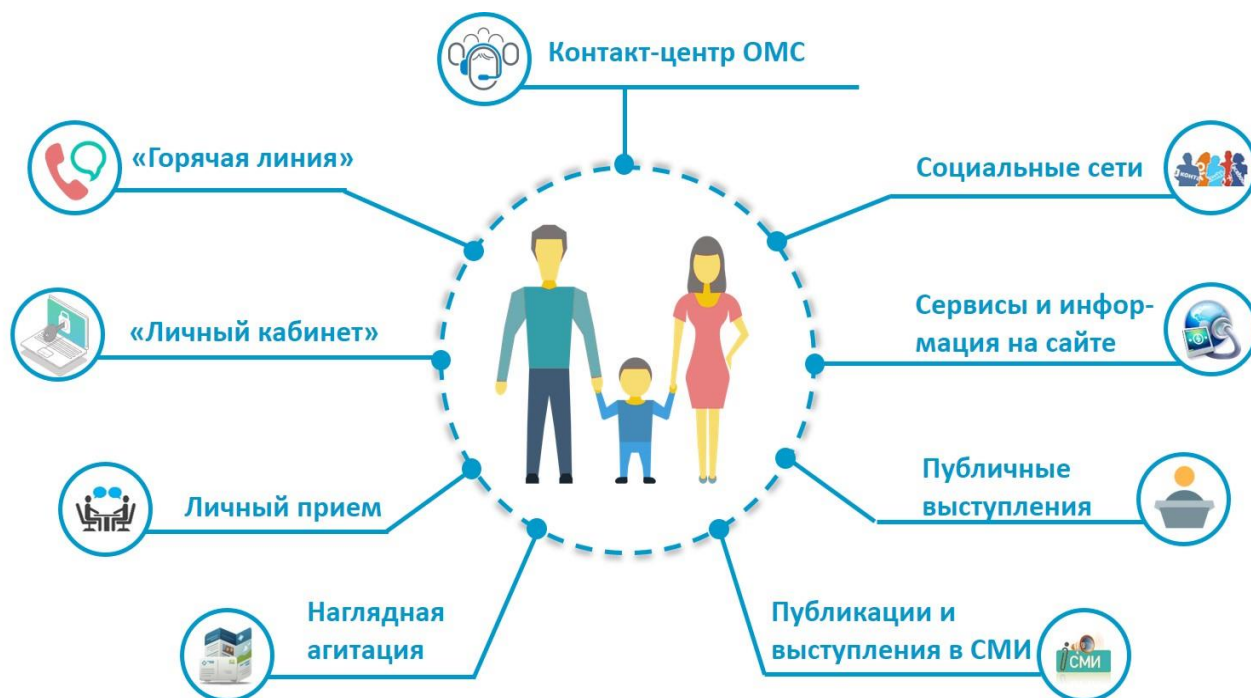
Например, самой посещаемой страницей на сайте ТФОМС СК в истекшем году, как и ранее, оставалась «Тарифные соглашения и решения комиссии» раздела «Документы ОМС»: из более чем 570 тыс. просмотров сайта за 2017 год почти 70 тыс. – это получение оперативной информации о принятых комиссией решениях о распределении объёмов медпомощи и установлении тарифов.

Немалый интерес вызывает группа страниц «Документы ТФОМС СК, страница «Телефонный справочник» (более 9 тыс. посещений каждой), «Дирекция ТФОМС СК», «Итоги деятельности» и «Статьи об ОМС».

Фонд придерживается политики максимальной открытости деятельности. В 2014 году по данным мониторинга, проведенного Исследовательским центром ТАСС, сайт ТФОМС Ставропольского края признан лидером рейтинга открытости сайтов территориальных фондов регионов России. Несмотря на такой успех он продолжил развиваться: на сайте оперативно публикуются аналитические материалы, итоги деятельности, реестры участников и экспертов, графики проверок и многое другое. Немаловажно размещение актуальной информации для территориальных фондов других регионов России (например, тарифов на оплату медпомощи, сведений о количестве застрахованных в крае лиц, зарегистрированных в других субъектах России) – этим в немалой степени обеспечивается оперативность межтерриториальных расчетов с 86 регионами при оплате медицинской помощи, оказанной гражданам за пределами территории страхования, а значит ее доступность.

Хотя ТФОМС СК активно используются привычные методы устной коммуникации: личные встречи, совещания и семинары, групповые обсуждения, в т.ч.

в режиме видеоконференцсвязи – ВКС (полномасштабно внедрен в 2017 году), для максимального охвата целевой аудитории проводятся вебинары. Вебинар транслируется в ИТКС «Интернет» и его можно посмотреть непосредственно на своём рабочем месте. Единственное требование – подключение к сети. Все материалы и записи вебинаров публикуются на сайте фонда и доступны для повторного просмотра. В ходе вебинара обеспечивается «обратная связь» использованием электронной почты. На сайте публикуются видеоуроки для пользователей различных сервисов: операторов медицинских и страховых медицинских организаций.



Наибольшую сложность и значительные трудозатраты в реализации вследствие разнообразных форм информирования и высоких требований доступности информации представляют сведения, основной аудиторией которой являются граждане – более 2,7 млн жителей Ставропольского края. Причина в многочисленности и разном уровне социальной ориентированности, информированности получателей информации. Здесь необходимо отметить, что с использованием созданных ТФОМС СК сервисов к нам обращаются жители разных регионов страны, особенно в рубрике «Задать вопрос» на сайте фонда.

Несмотря на создание контакт-центра ТФОМС СК, ввиду привычности для граждан, ТФОМС СК продолжает поддерживать функционирование телефона «горячей линии» – 8 (8652) 94-11-35 и аккаунта в социальной сети «В контакте». Более того, для информирования граждан фонд планирует развивать использование социальных сетей, вызывающих интерес, например, создать профиль в «Инстаграм».

И все же самой востребованной опцией несмотря на относительно короткий срок функционирования (с 1 июня 2016 года) является контакт-центр – 8 800 707-11-35. Его деятельность обеспечивает созданный специалистами фонда программный комплекс «КИСЕРО» и специально развернутая телефонная станция, использующая технологии IP- телефонии.

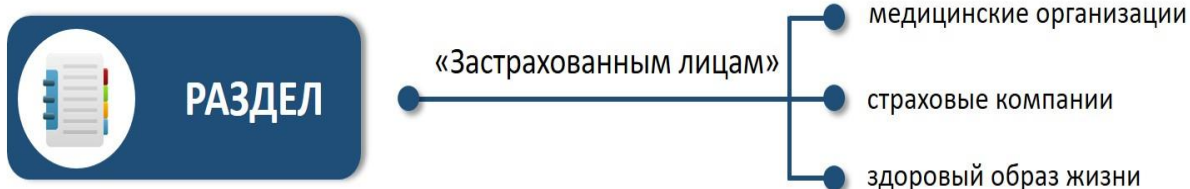
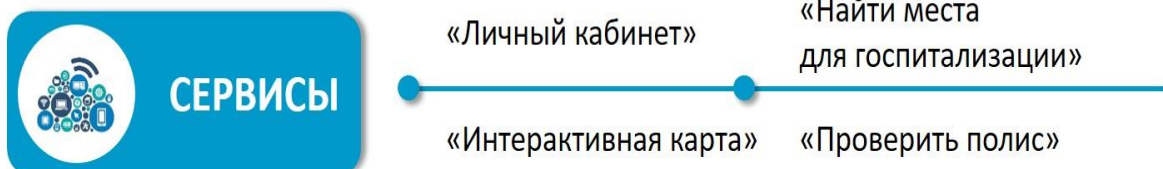
ПК «КИСЕРО» представляет собой полнофункциональную систему, позволяющую работать с обращениями застрахованных лиц, поступившими любым способом (телефон, письма, заявления, личные обращения, электронная почта, а также обращениями, поступившими через «Личный кабинет застрахованного лица»). Основной идеей, заложенной в программный комплекс при его создании, являлась реализация единого пространства регистрации обращений застрахованных лиц операторами всех уровней как страховых медицинских организаций, так и ТФОМС СК. Это обеспечивает полную прозрачность работы с обращениями с момента его регистрации и до получения застрахованным лицом ответа. Для этого были использованы web-технологии, реализована функция прикрепления файлов, в том числе аудиозаписи разговора.

В отчетном году проведены мероприятия по доработке «ПК «КИСЕРО»: внедрены опрос по выявлению удовлетворенности результатами лечения и функционал для информационного сопровождения диспансеризации застрахованных лиц страховыми представителями. В том числе реализована автоматизированная обработка файлов, содержащих сведения о результатах и способах информирования застрахованных лиц о возможности прохождения диспансеризации.

Для контроля за действиями страховых представителей 2-го уровня, а также мониторинга промежуточных результатов исполнения медицинскими организациями планов диспансеризации в ПК «КИСЕРО» созданы инструменты анализа статистики диспансеризации и информирования застрахованных лиц. С перспективной целью обеспечения работы страховых представителей 3-го уровня в 2017 году разработан и подготовлен к тестированию модуль, предназначенный для информационного сопровождения застрахованных лиц, направленных на плановую госпитализацию. В настоящее время он введен в эксплуатацию. При этом на основе сведений ПК «Госпитализация» (ЕИР263) обеспечена возможность формирования списка застрахованных лиц, которым страховой представитель 3-го уровня должен и имеет возможность напомнить о дате его госпитализации. Мониторятся причины отказа от госпитализации.

Для обеспечения функционирования вышеперечисленных функциональных возможностей осуществлена интеграция ПК «КИСЕРО» и ПК «Госпитализация».

По состоянию на конец 2017 года в системе единой регистрации обращений работали 99 операторов, из них работников ТФОМС СК – 35, ООО «СК» «Ингосстрах-М» – 50, ООО ВТБ МС – 14. В едином электронном журнале регистрации обращений граждан за 2017 год зарегистрировано около 20 тысяч обращений, из них в ТФОМС СК поступило 5 739, в ООО «СК» «Ингосстрах-М» – 10 288, в ООО ВТБ МС – 4 032. Всего за время работы единого контакт-центра ОМС Ставропольского края его операторами зарегистрированы 32 970 обращений граждан (по состоянию на конец отчетного года). В настоящий момент – уже 42 тыс. обращений, подавляющее число из которых (97%) консультации. Итоги работы контакт-центра публикуются в online-режиме на одноименной странице сайта.



Информация, размещаемая на сайте фонда в ИТКС «Интернет», вызывает неизменный интерес целевой аудитории: как было сказано, более 570 тыс. посещений за отчетный период. Самые интересные гражданам рубрики: «Проверить полис» – 37,5 тыс. посещений, «Личный кабинет» – 17,9 тыс. посещений, реестры медорганизаций и страховых организаций, особенно пункты выдачи полисов – в совокупности 20,9 тыс. просмотров, «Это важно знать» (памятки для распечатывания по актуальным вопросам ОМС) – 6,2 тыс. посещений, а также «Найти места для госпитализации». Весьма интересуются рубриками «Задать вопрос», «Направить обращение», «Заполнить анкету», «Опрос», «Новости», «Материалы СМИ», «Интерактивная карта» расположения филиалов фонда, пунктов выдачи полисов страховых медицинских организаций и подразделений медицинских организаций, разделом «Застрахованным лицам».

В опции «Застрахованным лицам» на сайте ТФОМС СК опубликованы подготовленные специалистами фонда статьи:

о взаимодействии со страховыми медицинскими организациями:

- «Как получить полис ОМС»;
- «Права застрахованных лиц в сфере ОМС»;
- «Выбор страховой медицинской организации»;
- «Контакты страховых медицинских организаций»;
- буклеты и листовки для застрахованных граждан, другие материалы;

о взаимодействии с медицинскими организациями:

- «Основные права пациента и обязанности граждан в сфере охраны здоровья»;
- «Какие медицинские услуги бесплатные, а какие платные?»;

«Виды бесплатной медицинской помощи по ОМС»;
«Выбор медицинской организации»;
«Прикрепление к медицинской организации»;
«Госпитализация застрахованных лиц»;
«Приобретение бахил при посещении медицинской организации»;
и многие другие, а также буклеты и листовки для пациентов, другие материалы и контактная информация;

о здоровом образе жизни:

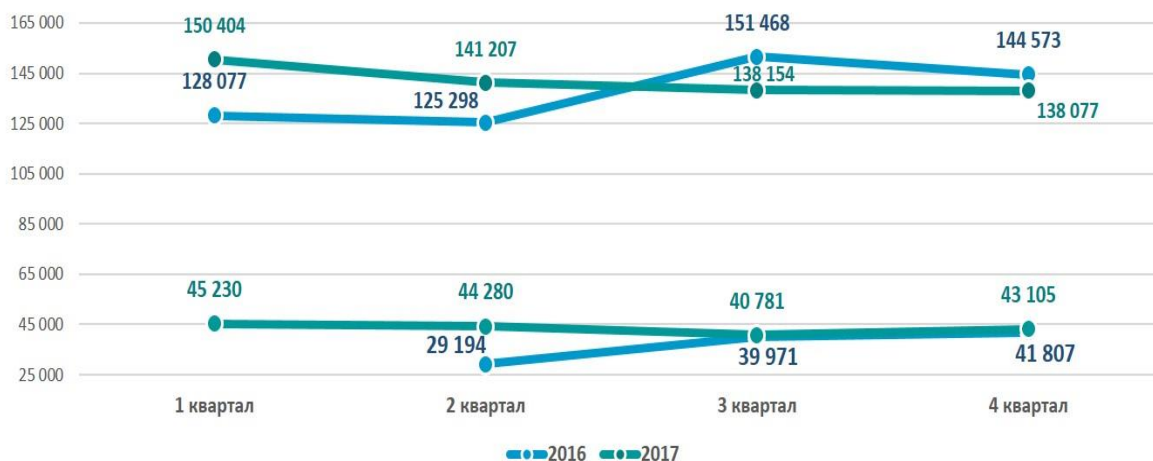
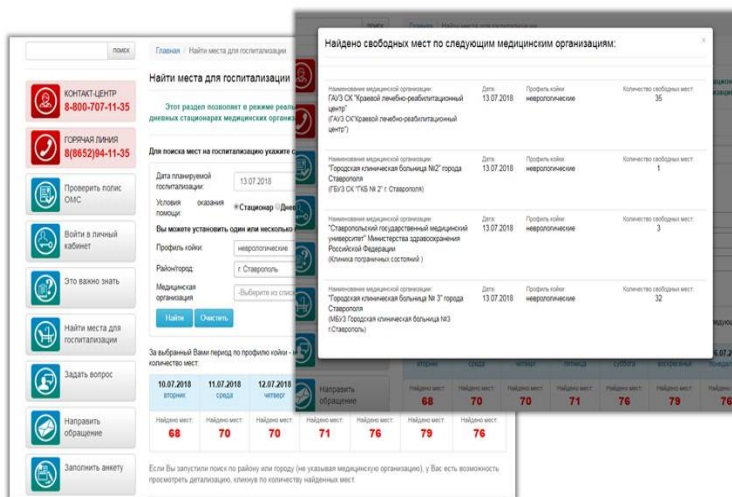
«Здоровье детей – главная наша забота»;
«Профилактика онкологических заболеваний»;
«Иммунизация против гриппа»;
«Факторы риска развития сердечно-сосудистых заболеваний»;
«Здоровый образ жизни»;
«Что такое центры здоровья» и «О работе центра здоровья»;
«Зачем нужна диспансеризация»;

кроме того,

видеоролики об основах обязательного медицинского страхования;

видеоролики об оказании первой помощи пострадавшим.

В ноябре 2016 года на основе интеграции с оперативной базой данных ПК «Госпитализация» на сайте фонда начал функционировать сервис «Найти места для госпитализации», который в реальном времени отображает сведения о занятости коечного фонда и пациенто-местах в медицинских организациях, оказывающих специализированную медпомощь. Это позволило населению видеть наличие свободных коек в стационарах и дневных стационарах Ставропольского края для плановой госпитализации. Теперь каждый пользователь сети «Интернет» с любого мобильного устройства может самостоятельно получить информацию о свободном на искомую дату коечном фонде. Презентация сервиса состоялась 1 декабря 2016 года в 1-ой городской поликлинике Ставрополя для представителей средств массовой информации и пациентов лечебного учреждения.



В отчетном году для совершенствования ресурса была реализована интеграция ПК «Госпитализация» с ПК «КИСЕРО» – обеспечена информированная работа страховых представителей 3-го уровня. Доработан модуль «Изменения» для контроля администратором системы (работником ТФОМС СК) деятельности по разбору и устранению операторских ошибок. Усовершенствована система, предназначенная для анализа сведений базы данных «Госпитализация», а именно доработана система пользовательских фильтров для более гибкой системы отборов и понятного принципа их использования. Кроме того, реализована система мониторинга аннулированных направлений с целью выявления неправомерных отказов в госпитализации и проведения дальнейшего контроля причин и действий операторов, допустивших нарушения.

В отчетном году в единый информационный ресурс «Госпитализация» зарегистрированы 567,8 тыс. направлений на госпитализацию в стационарных условиях и 173,4 тыс. направлений на госпитализацию в условиях дневного стационара. Это в среднем на 12,2 % больше количества направлений, зарегистрированных в 2016 году (549,4 и 110,8 тыс. соответственно).

Одновременно растет интерес граждан к использованию сервиса на сайте фонда «Найти места для госпитализации» – 4,2 тыс. посещений за 2017 год или почти на 20 % больше, чем в 2016 году (3,5 тыс. просмотров).

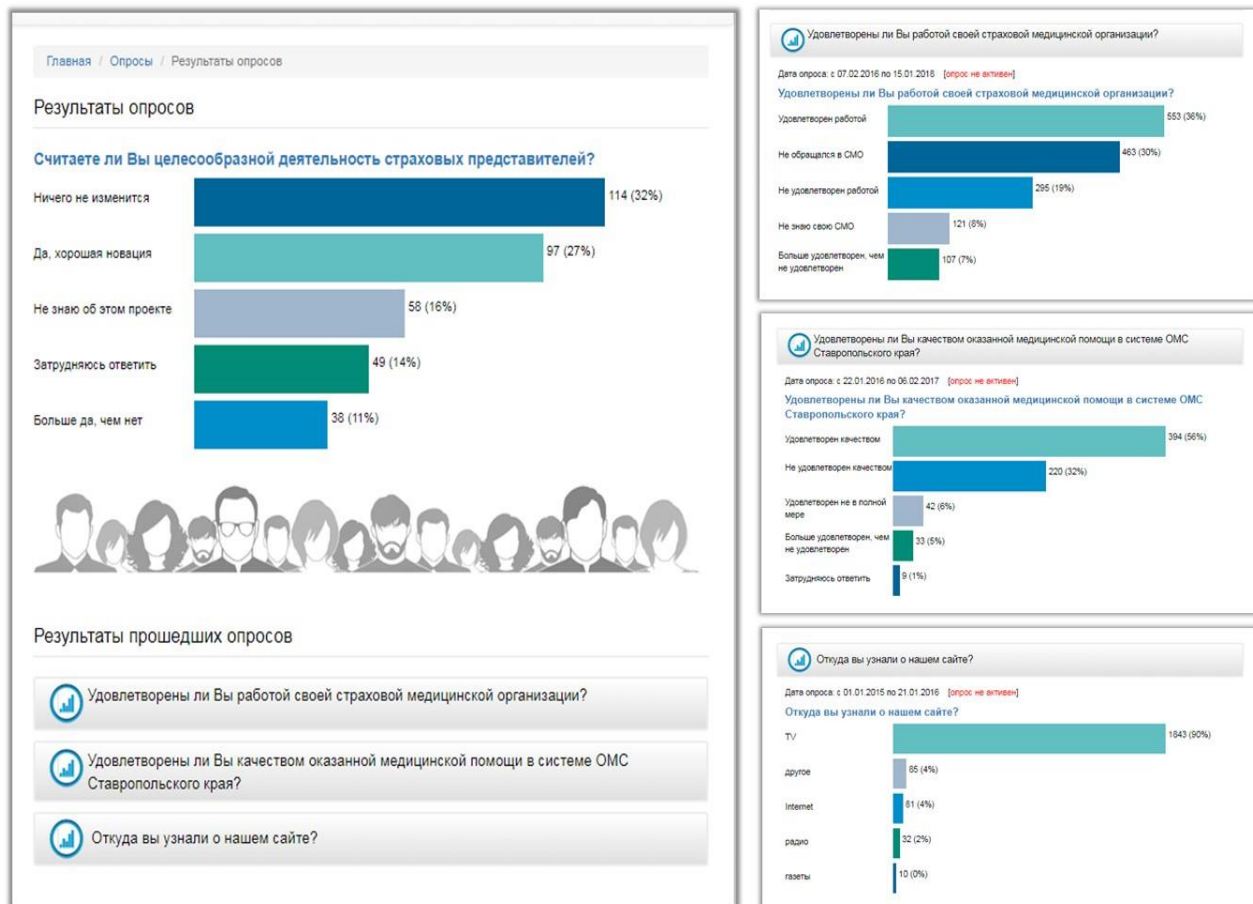
Продолжены мероприятия по поддержанию необходимого уровня производительности, надежности и доступности «Личного кабинета застрахованного лица» на официальном сайте ТФОМС СК в ИТКС «Интернет». Он был дополнен

сведениями о дате прикрепления застрахованного лица к поликлинике, участке и враче, сведениями о страховом представителе 2-го уровня и его контактной информацией, возможностью визуализации сведений и их распечатывания. В итоге расширения интеграции с ПК «РС ЕРЗ СК» появилось модальное окно, информирующее застрахованного о необходимости прохождения диспансеризации в зависимости от возраста пользователя.

За 2017 год в «Личном кабинете» на сайте фонда зарегистрировались 793 человека (всего – 2 134) – не очень много, но активность пользователей впечатляет. В отчетном году по их запросу сформированы 6 974 справки о стоимости оказанной медицинской помощи (всего более 16 тыс. на настоящий момент). По их результатам поступили 194 обращения от застрахованных лиц о фактах неоказания медицинской помощи, отображенной в реестрах счетов. Кроме того, с использованием сервиса в 2017 году застрахованными были направлены обращения в министерство здравоохранения Ставропольского края, ТФОМС СК и в страховые компании. Планируется создание сервиса «Уточнить данные» для online-актуализации контактной информации застрахованных лиц.

Многое из вышеозначенного являются средствами интерактивных коммуникаций, то есть методами выяснения реакции граждан на состояние отрасли здравоохранения в крае – «обратной связью». В их числе контакт-центр и «горячая линия», анкетирование граждан, рубрики сайта «Задать вопрос», «Направить обращение», «Заполнить анкету». Ответ целевой аудитории весьма значим для формирования управленческой тактики фонда и является «лакмусовой бумажкой» для определения реакции общества на происходящие в системе ОМС изменения. Так, обращения в контакт-центр и к рубрике «Задать вопрос» на сайте фонда позволили оперативно отреагировать на попытки мошенничества с предоставлением диагностических услуг в г. Ставрополе и изъятия средств граждан – организационного сбора за якобы получение компенсации неиспользованных на лечение средств ОМС. Предупредить население. Сразу же по материалам нашего сайта эту информацию опубликовали краевые СМИ, с которыми налажена тесная связь. В последующем предупреждающие сообщения были распространены ФОМС и другими территориальными фондами. Через некоторое время эта информация привлекла внимание федеральных СМИ.

ТФОМС СК использует методы выявления позиции граждан, разрабатываемые ведущими экспертами. Так, по заказу ФОМС в текущем году ВЦИОМ был проведен опрос по выявлению отношения населения к системе ОМС (его результаты доступны на сайте ТФОМС СК). Для этого специалистами ВЦИОМ разработана интересная методика опроса, которая внедряется в Ставропольском крае.



ТФОМС СК продолжает развивать методы интерактивной коммуникации: уже несколько лет на сайте работает online-опрос посетителей. За это время мы спрашивали:

- откуда посетители узнали о нашем сайте;
- удовлетворены ли застрахованные граждане качеством оказанной медицинской помощи;
- довольны ли работой своей страховой медицинской организации.

Анализировали информацию.

Каждый опрос доступен в течение года. В текущем году посетителям сайта предлагается ответить на вопрос «Считаете ли Вы целесообразной деятельность страховых представителей».

На сегодняшний день результаты опроса говорят о том, что многие посетители сайта ТФОМС СК позитивно оценивают создание института страховых представителей – 38 %, одновременно считают, что ничего не изменится 32 % респондентов, 16 % – не знают об этом проекте и 14% затруднились ответить. Очевидно необходимо и дальше информировать население о новациях в сфере ОМС.

Не пренебрегает ТФОМС СК и привычными средствами наглядной агитации. В целях информированности граждан по вопросам порядка обеспечения и защиты их прав, в медицинских организациях Ставропольского края за отчетный период оформлено или обновлено 577 стендов.

Изготовлено и распространено 319 тыс. памяток, 108 тыс. листовок, 184 тыс. брошюр, 45 тыс. других информационных материалов, что позволило обеспечить население информацией об ОМС.

В СМИ напечатано 98 статей, состоялись 220 выступлений по радио, 3 – по телевидению. Организованы и проведены более 2,5 тыс. публичных выступлений с разъяснениями актуальных вопросов обеспечения и защиты прав граждан в коллективах застрахованных и медицинских работников. 12 декабря 2017 года специалисты фонда по защите прав застрахованных приняли участие в проведении Общероссийского дня приема граждан. Пришедшие на прием граждане получили консультации по интересующим их вопросам.

ТФОМС СК развивает методы публичной коммуникации: в текущем году подготовлен для трансляции социальный ролик об основах ОМС.

Ссылка на новость: <https://тфомсск.пф/~m4nPl>