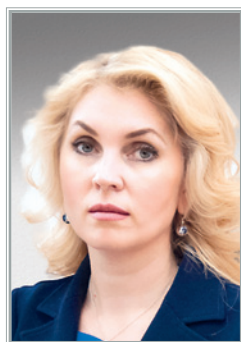


ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ НА ЗАЩИТЕ ИНТЕРЕСОВ ГРАЖДАН

ДИРЕКТОР ТФОМС
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
Надежда Александровна
Губриева



Созданная система государственного обязательного медицинского страхования позволила обеспечить решение социальных, экономических, правовых и организационных проблем охраны здоровья. А по сути, система ОМС дает каждому жителю возможность гарантированно получать своевременную, качественную и бесплатную медицинскую помощь.

В нашу жизнь стремительно вошли информационные технологии. Двигаться сегодня вперед невозможно без прогрессивных компьютерных систем. Текущее состояние информатизации здравоохранения и системы обязательного медицинского страхования характеризуется существенным вниманием со стороны государства.

Достичь главной цели, то есть реализации государственной политики по обеспечению гарантий населению бесплатной медицинской помощи за счет эффективного использования имеющихся ресурсов, возможно только при условии широкого внедрения ресурсосберегающих медицинских технологий, сбора и обработки огромных массивов медико-экономической информации.

Информационная система Территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края организована на современном серверном оборудовании с использованием систем хранения данных и ежедневным автоматическим резервным копированием. Электронное взаимодействие между

структурными подразделениями фонда, страховыми медицинскими организациями и лечебными учреждениями Краснодарского края осуществляется посредством защищенной сети передачи данных с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, доступ к которой организован по двум оптоволоконным каналам от независимых провайдеров с автоматическим резервированием каналов, что обеспечивает надежность и бесперебойность работы.

В фонде произошла модернизация серверного, компьютерного и офисного оборудования. Это позволяет использовать наиболее современное, производительное системное и прикладное программное обеспечение, работать с большими объемами поступающей и обрабатываемой информации.

Для обеспечения защищенного документооборота между участниками сферы ОМС в фонде создана защищенная корпоративная сеть передачи данных на основе технологии VipNet. В настоящее время к данной сети подключены все медицинские организации, работающие в сфере ОМС, и все страховые медицинские компании Краснодарского края.

Одним из основных результатов информатизации Территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края является создание единой информационной системы, которая включает в себя 60 программных комплексов. Хотелось бы отметить, что все программы разработаны и внедрены специалистами территориального фонда.

На данный момент разработано около 160 аналитических форм как для экономистов, так и для врачей. В системе собрана информация о персонифицированном учете медицинской помощи, об объемах оказываемой медицинской помощи, о заработной плате медицинского персонала, тарифах на медицинскую помощь, коечном фонде, лицензированных видах деятельности, об актах проведенных проверок контрольно-ревизионной службы по нецелевому использованию средств ОМС и т.д. Это наш ежедневный многолетний труд.

Но основная цель, на которую мы работаем вместе, – человек, его здоровье, качество жизни, защита его прав на бесплатное медицинское обслуживание.

Наиболее значимым и приоритетным в деятельности фонда является защита прав застрахованных, и одним из направлений этой работы является работа с обращениями граждан. Учет, систематизация и анализ обращений позволяют выявлять недостатки в работе медицинских организаций и определять меры по их устранению.

Для решения этих задач в 2010 году специалистами фонда был разработан и внедрен программный продукт, который обеспечил централизованный учет обращений граждан, поступающих в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Краснодарского края. Веб-сайт «Электронный журнал обращений граждан» был размещен внутри защищенного сегмента сети Интернет.

Страховым медицинским организациям была предоставлена возможность обмена данными с веб-ресурсом. С 2016 года эта работа была переведена на новый уровень. На основании приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 24 декабря 2015 года №271 «О создании Контакт-центров в сфере обязательного медицинского страхования» на вычислительных ресурсах территориального фонда создан контакт-центр на базе коммуникационной платформы для автоматизации контакт-центров Oktell.

Для приема обращений граждан выделен многоканальный бесплатный телефон горячей линии с федеральным номером 8 800, переадресованный на PRI-поток, что позволяет одновременно принимать звонки пятью операторами первого уровня с одновременной возможностью переадресации звонков на операторов второго уровня. Подключение PRI-потока осуществляется по оптоволоконной линии, это обеспечивает стабильную и устойчивую работу транспортного канала связи.

С появлением возможности обращаться по бесплатному номеру телефона в любое время, в том числе в нерабочее, количество обращений за консультациями возросло более чем на 30%. При этом время ожидания ответа оператора сократилось до 25 секунд и стало меньше более чем вдвое время ответа за счет четко отработанных алгоритмов ответов на типовые вопросы. Звонки, поступившие в нерабочее время, записываются и обрабатываются на следующий рабочий день, что позволяет «не потерять» ни одного обращения.

Кроме того, произошли изменения и в структуре обращений: количество вопросов об организации работы медицинских учреждений увеличилось в шесть раз, а о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи – в два раза.

Одновременно с техническим оснащением контакт-центра специалистами фонда проводилась работа по обновлению программного обеспечения, используемого для учета, обработки и анализа поступающих обращений граждан, и его интеграция с сервисами мини-АТС платформы Oktell. По окончании этой работы информационная система, используемая в территориальном фонде для

учета обращений, была интегрирована в оболочку Oktell, что позволило автоматизировать следующие процессы:

1. Создание учетной карты обратившегося и инициализация ключевых полей в момент звонка.
2. Инициирование исходящего звонка из учетной карты обратившегося.
3. Привязка аудиозаписи звонка к учетной карте обратившегося.

Доступ к веб-сайту «Электронный журнал обращений граждан» организован также для 10 филиалов фонда и 4 страховых медицинских организаций. Тем самым обращение гражданина может быть переадресовано на рассмотрение в эти организации.

Для использования страховыми медицинскими организациями своего программного обеспечения по ведению учета обращений, поступивших в их кол-центры, на ресурсе фонда предоставлена возможность обмена сведениями о поступивших и рассмотренных обращениях.

В 2017 году была произведена интеграция веб-сайта «Электронный журнал обращений граждан» с защищенным сегментом федерального портала для органов власти ССТУ.РФ в целях оптимизации процесса автоматизированного представления документов о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций по запросам иных органов, в том числе для представления в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

Работа контакт-центра находится под постоянным контролем территориального фонда. Один из механизмов контроля – ведение единого электронного журнала обращений, который позволяет оценивать своевременность и качество работы страховых представителей, отслеживать полноту и своевременность мероприятий по каждому обращению.

Преимущества контакт-центров очевидны: это быстрое распределение вызовов, малое время ожидания и многое другое. Еще одним преимуществом является их открытость для модернизации и наличие потенциала для внедрения новых технологий.

Информационные технологии, применяемые в системе обязательного медицинского страхования, позволяют обеспечить надежную работу участников системы ОМС.

Только общие усилия, координация работы Федерального фонда обязательного медицинского страхования, тесное партнерское взаимодействие со страховыми медицинскими организациями позволяют создать все условия для оказания качественной и доступной медицинской помощи.

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Краснодарского края располагается по адресу: Красная ул., д. 178, Краснодар, Россия, 350020. С нами можно связаться по телефону: +7 (861) 215 24 62, факсу: +7 (861) 215 24 64, а также с помощью звонка в контакт-центр: 8 800 200 60 50 и по электронной почте: tfomskk@kubanoms.ru.