

# КООРДИНАЦИОННЫЙ СОВЕТ

## Смоленской области

по организации защиты прав застрахованных при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования

---

### ПРОТОКОЛ

Координационного совета от 04.04.2024

Заседание № 85

#### **ПРИСУТСТВОВАЛИ:**

##### **Председатель Координационного совета:**

Макарова Виктория Николаевна – Заместитель председателя Правительства Смоленской области – министр здравоохранения Смоленской области

##### **Заместители председателя координационного совета:**

-Никонов К.В. – Директор ТФОМС Смоленской области

-Стунжас О.С. – Первый заместитель министра здравоохранения Смоленской области

##### **Члены Координационного совета:**

-Анцупов Е.Г. – Главный врач ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», член Ассоциации Общественных Объединений «Стоматологическая ассоциация России»

-Бердникова Л.В. – Директор Административного структурного подразделения ООО «Капитал Медицинское Страхование» - Филиал в Смоленской области

-Капустин А.М. – Уполномоченный по правам человека в Смоленской области

-Трищенко С.Ю. – Руководителя Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Смоленской области

-Ульяненко Е.А. – Член Общественной палаты Центрального Федерального округа, член Общественной палаты Смоленской области

-Шевчук С.А. – Заместитель директора ТФОМС Смоленской области

-Эфрон А.Г. – Главный врач ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер», член Общероссийского национального союза «Ассоциация онкологов России»

##### **Приглашенные:**

-Андрейчикова Т.П. - Директор Департамента ведомственного контроля и лицензирования Министерства здравоохранения Смоленской области

-Герасимова Н.Н. – Исполнительный директор Филиала АО «МАКС-М» в г. Смоленске

-Леонова Н.Я. – Начальник отдела экспертизы качества медицинской помощи ТФОМС Смоленской области

-Меркушова О.Ю. - Руководитель группы расчетов и учета по ОМС Смоленского филиала АО «Страховая компания СОГАЗ-Мед»

-Фролова Л.В. – Заместитель главного врача по медицинской части ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ»

-Яцевич Т.Н. – И.о. главного врача ОГБУЗ «Поликлиника №4»

##### **Секретарь Координационного совета:**

-Федорова Н.С. – начальник отдела защиты прав застрахованных ТФОМС Смоленской области.

## **Повестка 85-го заседания**

**1. О результатах рассмотрения Министерством здравоохранения Смоленской области обращений граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в 2023 году, январе-марте 2024 года.**

Андрейчикова Тамара Петровна - директор Департамента ведомственного контроля и лицензирования Министерства здравоохранения Смоленской области - 7 мин.

**2. О результатах рассмотрения Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области обращений граждан в 2023 году, январе-марте 2024 года.**

Трищенко Светлана Юрьевна - врио руководителя Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области - 7 мин.

**3. О работе Территориального фонда ОМС и страховых медицинских организаций системы обязательного медицинского страхования Смоленской области с обращениями застрахованных лиц в 2023 году, январе-марте 2024 года.**

**3.1.** Шевчук Светлана Александровна - заместитель директора ТФОМС Смоленской области - 7 мин.

**3.2.** Бердникова Лидия Васильевна - директор АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Смоленской области - 5 мин.

**4. О мерах, принимаемых медицинскими организациями по организации медицинской помощи по обращениям граждан, и о мероприятиях, направленных на восстановление нарушенных прав граждан при оказании медицинской помощи.**

**4.1.** Фролкова Людмила Владимировна – заместитель главного врача ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ» - 5 мин.

**4.2.** Яцевич Татьяна Николаевна – и.о. главного врача ОГБУЗ «Поликлиника №4» - 5 мин.

### **Разное.**

О выполнении решения 84-го заседания Координационного совета.

Федорова Наталья Сергеевна – начальник отдела защиты прав застрахованных ТФОМС Смоленской области.

Место проведения: конференц-зал ТФОМС Смоленской области,

г. Смоленск, Чуриловский тупик, 2

Время проведения: «04» апреля 2024 г. в 15:00

**РЕШЕНИЕ КООРДИНАЦИОННОГО СОВЕТА**  
**от 04.04.2024**

**Заседание № 85**

По вопросам программы заседания, посвященного результатам рассмотрения обращений граждан и принятию мер по совершенствованию системы защиты прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования:

- 1. «О результатах рассмотрения Министерством здравоохранения Смоленской области обращений граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в 2023 году, январе-марте 2024 года»,**
- 2. «О результатах рассмотрения Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области обращений граждан в 2023 году, январе-марте 2024 года»**
- 3. «О работе Территориального фонда ОМС и страховых медицинских организаций системы обязательного медицинского страхования Смоленской области с обращениями застрахованных лиц в 2023 году, январе-марте 2024 года»**
- 4. «О мерах, принимаемых медицинскими организациями по организации медицинской помощи по обращениям граждан, и о мероприятиях, направленных на восстановление нарушенных прав граждан при оказании медицинской помощи»**

**Решили единогласным голосованием:**

**1.** Информацию, изложенную в докладах Андрейчиковой Т.П.(директором Департамента ведомственного контроля и лицензирования Министерства здравоохранения Смоленской области), Трищенко С.Ю. (руководителя Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области), Шевчук С.А. (заместителя директора ТФОМС Смоленской области), Бердниковой Л.В. (директора АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Смоленской области), Фролковой Л.В. (заместителя главного врача ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ»), Яцевич Т.Н. (и.о. главного врача ОГБУЗ «Поликлиника №4), принять к сведению.

**2. Медицинским организациям:**

**2.1.** Обеспечить оперативное рассмотрение обращений граждан и принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав при оказании медицинской помощи.

Срок – постоянно

**2.2.** Продолжить проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в части соблюдения порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций, стандартов оказания медицинской помощи, в связи с жалобами граждан на организацию, доступность и качество оказания медицинской помощи.

Срок – постоянно

**2.3.** В целях снижения числа жалоб:

-проводить разбор случаев оказания медицинской помощи по обоснованным жалобам на врачебных конференциях, совещаниях со средними медицинскими работниками и сотрудниками регистратур, анализировать выявленные нарушения, принимать меры направленные на их недопущение;

-использовать результаты анкетирования, проведенного страховыми медицинскими организациями в соответствии с приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования №76 от 28.04.2023 «Об утверждении методики организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций» (далее - приказ ФОМС №76).

Срок – постоянно

**2.4.** Актуализировать в зоне регистратуры, и в отделениях медицинской организации информации:

- о должностных лицах медицинской организации (ФИО, должность, номер кабинета и телефона), ответственных за работу с обращениями граждан;
- о номерах телефонов, в том числе «горячих линий», по которым пациентам можно обратиться по вопросам организации и оказания медицинской помощи в Министерство здравоохранения Смоленской области, Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области, Территориальный фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации системы ОМС Смоленской области.

Срок – до 11.04.2024

**2.5.** Медицинским организациям (ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ», ОГБУЗ «Сафоновская ЦРБ», ОГБУЗ «Смоленская ЦРБ», ОГБУЗ «Поликлиника № 2», ОГБУЗ «Поликлиника №4») допустившим в 2023 году, квартале 2024 года нарушения прав граждан в сфере здравоохранения:

- провести анализ с целью выявления причин, приведших к обоснованным жалобам граждан;
- провести мероприятия, направленные на улучшение организации, доступности и повышение качества медицинской помощи;
- представить в Министерство здравоохранения Смоленской области информацию о принятых мерах.

Срок – до 11.04.2024

**2.6.** Сотрудникам регистратуры оказывать помощь в записи на прием через Единый портал государственных услуг, гражданам пожилого возраста, включая обратившихся по телефону.

Срок – постоянно

### **3. Министерству здравоохранения Смоленской области:**

**3.1.** Продолжить практику еженедельного разбора жалоб с руководителями медицинских организаций.

Срок – постоянно

**3.2.** Продолжить проведение ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности при поступлении жалоб граждан.

Срок – постоянно

**3.3.** Направлять в медицинские организации результаты анкетирования, представленные ТФОМС посредством Автоматизированной системы мониторинга медицинской статистики, в соответствии с приказом ФОМС №76, для подготовки предложений по оптимизации деятельности медицинской организации.

Срок - ежеквартально, до 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом

#### **4. Страховым медицинским организациям:**

**4.1.** Продолжить своевременное рассмотрение обращений граждан и направление ответов по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии: - с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

- Методическими рекомендациями по защите прав застрахованных лиц в досудебном и в судебном порядке, связанных с их законными интересами в сфере обязательного медицинского страхования (Письмо Федерального фонда ОМС от 25.01.2024 № 00-10-30-3-04/1299).

Срок – постоянно

**4.2.** Усилить работу страховых представителей в медицинских организациях с наибольшим числом обоснованных жалоб, поступивших в 2023 году, в январе-марте 2024 года.

Срок – постоянно

**4.3.** Продолжить информирование застрахованных лиц о работе страховых представителей, «горячих линий», трубок прямой телефонной связи со страховыми представителями (публикации на официальных сайтах СМО в сети «Интернет», в СМИ, социальных сетях, обновление стендов и плакатов в медицинских организациях, издание памяток и буклетов для застрахованных лиц, выступления на радио/телевидении, в коллективах).

Срок – постоянно.

**4.4.** Принять меры по увеличению численности страховых представителей 3 уровня.

Срок – в течение 2024г.

**4.5.** АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Смоленской области на очередном заседании Координационного совета Смоленской области по организации защиты прав застрахованных при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования представить информацию о результатах индивидуального информационного сопровождения застрахованных лиц, осмотренных врачами-специалистами проекта «Добрый доктор» в рамках выезда в Ершицкую участковую больницу и нуждавшихся в дальнейшей организации оказания медицинской помощи, согласно спискам представленным руководителем проекта «Добрый доктор».

## **5. ТФОМС**

**5.1.** Продолжить контроль деятельности страховых медицинских организаций по защите прав застрахованных лиц, в том числе, работы «горячих линий» страховых медицинских организаций, деятельности страховых представителей по рассмотрению обращений граждан, проведение организационно-методической работы со СМО, обеспечивающей функционирование контроля и защиту прав застрахованных лиц.

Срок – постоянно

**5.2.** При согласовании планов деятельности страховых медицинских организаций в части организации и проведения контроля учитывать результаты анализа обращений застрахованных лиц в СМО и ТФОМС, опросов об удовлетворенности застрахованных лиц оказанной медицинской помощью.

Срок – постоянно

**5.3.** Представлять информацию Комиссии по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования для принятия решений по распределению (перераспределению) объемов медицинской помощи медицинским организациям, в отношении которых увеличилось количество обоснованных жалоб застрахованных лиц.

Срок – постоянно

**5.4.** Продолжить рассмотрение обращений лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию за пределами Смоленской области, при оказании им медицинской помощи в медицинских организациях региона.

Срок – постоянно

**5.5.** Продолжить работу с сообщениями и обращениями граждан в соответствии Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 №2334 «Об утверждении правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения.

Срок – постоянно

**5.6.** Направить в медицинские организации актуальную информацию о номерах телефонов, в том числе «горячих линий», по которым застрахованным лицам можно обратиться по вопросам организации и оказания медицинской помощи в ТФОМС и страховые медицинские организации системы ОМС Смоленской области.

Срок – до 15.04.2024

**По вопросу программы заседания: «Разное»:**

Решение 84-го заседания Координационного совета считать выполненным.

**Председатель Координационного совета:**

Макарова Виктория Николаевна \_\_\_\_\_

**Заместители председателя координационного совета:**

Никонов Константин Владимирович \_\_\_\_\_

Стунжас Ольга Сергеевна \_\_\_\_\_

**Члены Координационного совета:**

Аксенова Наталья Леонидовна \_\_\_\_\_

Анцупов Евгений Георгиевич \_\_\_\_\_

Бердникова Лидия Васильевна \_\_\_\_\_

Капустин Александр Михайлович \_\_\_\_\_

Сачивкин Игорь Викторович \_\_\_\_\_

Трищенко Светлана Юрьевна \_\_\_\_\_

Ульяненко Елена Александровна \_\_\_\_\_

Шевчук Светлана Александровна \_\_\_\_\_

Эфрон Александр Григорьевич \_\_\_\_\_

**Секретарь Координационного совета:**

Федорова Наталья Сергеевна \_\_\_\_\_