

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

Решение Координационного совета от «27» июля 2022г.
Заседание № 68

С учетом тенденции на территории Смоленской области к увеличению количества жалоб на качество оказания медицинской помощи и увеличение доли их обоснованности, недостаточности мероприятий по профилактике жалоб:

1. Информацию, представленную в докладах начальника управления ведомственного контроля и анализа медицинской деятельности Департамента Смоленской области по здравоохранению Андрейчиковой Т.П., руководителя Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области Гаврилова С.Н., начальника Управления организации ОМС ТФОМС Смоленской области Новикова В.Ю. принять к сведению.

2. Департаменту Смоленской области по здравоохранению:

Возобновить практику еженедельного разбора жалоб с руководителями медицинских организаций.

Срок – 1 месяц

3. Страховым медицинским организациям:

3.1. Повысить эффективность работы средств для оперативного приема жалоб в медицинских организациях (страховые представители 1 уровня, трубки прямой связи со страховыми представителями).

Срок – постоянно

3.2. Не допускать уменьшения числа страховых представителей 3 уровня. Филиалу АО «МАКС-М», Смоленскому филиалу АО «Страховая компания «СОГАЗ-мед» и рекомендовать восстановить их численность.

Срок - постоянно

4. Медицинским организациям:

4.1. Активизировать каналы обратной связи с пациентами в медицинских организациях для возможности незамедлительного обращения пациентов к администрации по вопросам качества медицинской помощи.

Срок – постоянно

4.2. Администрации ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ», ОГБУЗ «Вяземская ЦРБ», ОГБУЗ «Гагаринская ЦРБ», ОГБУЗ «Ярцевская ЦРБ», МЧУ ДПО «Клиника

Медекс Смоленск» организовать работу с целью профилактики жалоб пациентов на качество медицинской помощи.

Срок – 1 месяц

4.3.Администрации ОГБУЗ «Смоленская областная клиническая больница», ОГБУЗ «Консультативно-диагностическая поликлиника №1», ОГБУЗ «Клиническая больница №1», ОГБУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи», с учетом большого объема и сложности оказанной медицинской помощи, рекомендовать принять меры по снижению числа жалоб в системе обязательного медицинского страхования.

Срок – постоянно

5.ТФОМС:

5.1.Продолжить мониторинг жалоб на медицинские организации и страховые медицинские организации.

Срок – постоянно

5.2.Организовать мероприятия по укреплению службы рассмотрения жалоб в системе обязательного медицинского страхования Смоленской области.

Срок – 3 месяца

6.По вопросу повестки дня «Разное»:

Членам Координационного совета в срок до 05.08.2022 представить в ТФОМС предложения по повестке дня очередного заседания.

**Председатель
Координационного совета**

 **В.Н. Макарова**