

# **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 «25» января 2023 г.**

**Заседание № 74**

**1. По 1 вопросу программы заседания: «О результатах рассмотрения Департаментом Смоленской области по здравоохранению обращений граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи населению в 2022 году», по 2 вопросу программы заседания: «О результатах рассмотрения Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области обращений граждан в 2022 году».**

**1.1. Информацию, изложенную в докладе начальника Управления ведомственного контроля и анализа медицинской деятельности Департамента Смоленской области по здравоохранению, Андрейчиковой Т.П., заместителя Руководителя Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области Трищенко С.Ю., принять к сведению.**

### **1.2. Медицинским организациям:**

**1.2.1. Продолжить проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в части соблюдения порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций, стандартов оказания медицинской помощи, а также своевременно принимать меры, в том числе организационно характера, по снижению числа жалоб в системе обязательного медицинского страхования.**

**Срок – постоянно**

**1.2.2. Активизировать каналы обратной связи с пациентами в медицинских организациях для возможности незамедлительного обращения пациентов к администрации по вопросам организации и оказания медицинской помощи.**

**Срок – постоянно**

**1.2.3. В целях снижения числа жалоб по вопросам соблюдения профессиональной этики и деонтологии проводить доклады и беседы с сотрудниками медицинских организаций на тему: «Этико-деонтологическое поведение среди врачей и среднего медперсонала», продолжить активное участие в региональном конкурсе «Поликлиника начинается с регистратуры».**

**Срок – постоянно**

### **1.3. Департаменту Смоленской области по здравоохранению:**

**1.3.1. Продолжить практику еженедельного разбора жалоб с руководителями медицинских организаций. Срок – постоянно**

**1.3.2.** Продолжить проведение ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, в том числе при поступлении жалоб граждан.

Срок – постоянно

**1.3.3.** При рассмотрении жалоб граждан обратить особое внимание и на качество подготовки ответов (полноту, законодательную обоснованность, своевременность рассмотрения).

Срок – постоянно

**2. По 3 вопросу программы заседания: «О результатах деятельности ТФОМС и страховых медицинских организаций по защите прав застрахованных по ОМС граждан при предоставлении медицинской помощи в 2022 году».**

**2.1.** Информацию, изложенную в докладе заместителя директора ТФОМС Смоленской области Шевчук С.А., директора филиала ООО «Капитал Медицинское страхование» в Смоленской области Бердниковой Л.В., директора Смоленского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» Сачивкина И.В., и.о. директора филиала АО «МАКС-М» в г. Смоленске Турок В.Г., принять к сведению.

**2.2. Страховым медицинским организациям:**

**2.2.1.** Продолжить рассмотрение обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Срок – постоянно

**2.2.2.** Продолжить работу с сообщениями и обращениями граждан в соответствии с:

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения» (далее - Постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 №1802);

- Типовым порядком рассмотрения и направления ответов на сообщения и обращения, поступающие с использованием технического решения единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (письмо Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 17.05.2022 исх. №00-10-92-04/4867).

Срок – постоянно

**2.2.3.** Усилить работу страховых представителей в медицинских организациях с наибольшим числом обоснованных жалоб, поступивших в 2022 году.

Срок – постоянно

**2.2.4.** Повысить эффективность работы трубок прямой телефонной связи со страховыми представителями для оперативного приема обращений застрахованных лиц.

Срок – постоянно

**2.2.5.** Активизировать 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 – февраль-март 2023г.

**2.2.6.** Восстановить численность страховых представителей 3 уровня.

Срок – март 2023г

### **2.3. Медицинским организациям:**

**2.3.1.** Медицинским организациям, допустившим нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, провести анализ целью выявления причин, приведших к обоснованным жалобам граждан, провести мероприятия, направленные на улучшение организации и повышение качества медицинской помощи.

ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ», ОГБУЗ «Вяземская МБ», ОГБУЗ «Гагаринская ЦРБ», ОГБУЗ «Сафоновская ЦРБ», ОГБУЗ «Починковская РБ» представить в Департамент Смоленской области по здравоохранению и ТФОМС информацию о принятых мерах.

Срок – до 10.02.2023

### **2.4. ТФОМС**

**2.4.1.** 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, работы с сообщениями и обращениями граждан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 №1802 и Типовым порядком рассмотрения и направления ответов на сообщения и обращения, поступающие с использованием технического решения единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (письмо Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 17.05.2022 исх.№00-10-92-04/4867).

Срок – постоянно

**2.4.2.** Продолжить ежеквартальное представление в Департамент Смоленской области по здравоохранению информации о жалобах застрахованных лиц

на организацию работы медицинских организаций и оказание медицинской помощи (в разрезе медицинских организаций).

Срок - до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом

**3. По вопросу повестки дня «Разное»:**

3.1. Решение 73-го заседания Координационного совета считать выполненным.

3.2. Членам Координационного совета в срок до 31.01.2023 представить в ТФОМС предложения по повестке дня очередного заседания.

Председатель Координационного совета



**В.Н. Макарова**