

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 29.04.2025

Заседание № 89

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Заместители председателя координационного совета:

- Никонов К.В. – Директор ТФОМС Смоленской области
- Стунжас О.С. – Первый заместитель министра здравоохранения Смоленской области

Члены Координационного совета:

- Бердникова Л.В. – Директор Административного структурного подразделения ООО «Капитал Медицинское Страхование» - Филиал в Смоленской области
- Герасимова Н.Н. – исполнительный директор филиала АО «МАКС-М» в городе Смоленске
- Сачивкин И.В. – Директор Смоленского филиала АО «Страховая компания СОГАЗ-Мед»
- Трищенко С.Ю. – Руководитель 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:

- Веселова И.М. - Заместитель министра здравоохранения Смоленской области
- Дёмина Е.Г. - Главный врач ОГБУЗ «Детская клиническая больница»
- Дударева Ю.А. – Директор департамента организации медицинской помощи населения Министерства здравоохранения Смоленской области
- Зеленский А.А. - Главный врач ОГБУЗ «Смоленская ЦРБ»
- Кривцова М.В. – И.о. главного врача ОГБУЗ «Поликлиника №2»
- Кристаллинский И.С. - Главный врач ОГБУЗ «Сафоновская ЦРБ»
- Леонова Н.Я. – Начальник отдела экспертизы качества медицинской помощи ТФОМС Смоленской области
- Новиков В.Ю. – Начальник управления организации ОМС ТФОМС Смоленской области
- Портненко О.В. – Главный врач ОГБУЗ «Станция скорой медицинской помощи»
- Пчелова Е.В. - Главный врач ОГБУЗ «Консультативно – диагностическая поликлиника №1»

-Савченкова Н.В. - Главный врач ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ»
-Шевченко И.Т. - И.о. главного врача ОГБУЗ «Поликлиника №4»

Секретарь Координационного совета:

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

Программа 89-го заседания

во исполнение п.8 Протокола заседания Оперативного штаба

Министерства здравоохранения Российской Федерации от 27.03.2025 №73/13-7/177

1. О результатах рассмотрения Министерством здравоохранения Смоленской области обращений граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в 2024 году, январе-марте 2025 года.

Веселова Ирина Михайловна - Заместитель министра здравоохранения Смоленской области - 7 мин.

2. О результатах рассмотрения Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области обращений граждан в 2024 году, январе-марте 2025 года.

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

3. О структуре жалоб, рассмотренных Территориальным фондом ОМС и страховыми медицинскими организациями системы ОМС Смоленской области, о реализации мероприятий, направленных на защиту прав и законных интересов застрахованных лиц в сфере ОМС в 2024 году, январе-марте 2025 года.

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

3.2. Сачивкин Игорь Викторович – директор Смоленского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» - 5 мин.

4. О мерах, принимаемых медицинскими организациями по организации медицинской помощи в связи с обращениями граждан, и о мероприятиях, направленных на восстановление нарушенных прав граждан при оказании медицинской помощи.

4.1. Портненко Ольга Викторовна – главный врач ОГБУЗ «Станция скорой медицинской помощи» - 5 мин.

4.2. Савченкова Наталья Владимировна – главный врач ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ» - 5 мин.

Разное.

О выполнении решения 88-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: «29» апреля 2025 г. в 15:00

РЕШЕНИЕ КООРДИНАЦИОННОГО СОВЕТА

Заседание № 89

По вопросам программы заседания, во исполнение п.8 Протокола заседания Оперативного штаба Министерства здравоохранения Российской Федерации от 27.03.2025 №73/13-7/177:

1. «О результатах рассмотрения Министерством здравоохранения Смоленской области обращений граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в 2024 году, январе-марте 2025 года»,
2. «О результатах рассмотрения Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области обращений граждан в 2024 году, январе-марте 2025 года»,
3. «О структуре жалоб, рассмотренных Территориальным фондом ОМС и страховыми медицинскими организациями системы ОМС Смоленской области, о реализации мероприятий, направленных на защиту прав и законных интересов застрахованных лиц в сфере ОМС в 2024 году, январе-марте 2025 года»,
4. «О мерах, принимаемых медицинскими организациями по организации медицинской помощи в связи с обращениями граждан, и о мероприятиях, направленных на восстановление нарушенных прав граждан при оказании медицинской помощи»

Решили единогласным голосованием:

1. Информацию, изложенную в докладах Веселовой И.М. (заместителя министра 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), Сачивкина И.В. (директора Смоленского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»), Портненко О.В. (главного врача ОГБУЗ «Станция скорой медицинской помощи»), Савченковой Н.В. (главного врача ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ»), принять к сведению.

2. Медицинским организациям:

2.1. С целью уменьшения количества обоснованных жалоб и повышения качества оказания медицинской помощи обеспечить оперативное рассмотрение обращений граждан и принятие мер, направленных на восстановление нарушенных прав граждан при получении медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов, утвержденной Постановлением Правительства Смоленской области от 04.02.2025 №56.

Срок – постоянно

2.2. На регулярной основе проводить анализ причин обоснованных жалоб и мероприятия по их предупреждению. Обеспечить проведение врачебных конференций с целью обсуждения выявленных нарушений прав граждан, определения мероприятий по недопущению дефектов в организации оказания медицинской помощи.

Срок – постоянно

2.3. Обеспечить проведение тематических врачебных конференций, посвященных вопросам соблюдения порядков оказания медицинской помощи и клинических рекомендаций. Осуществлять выбор тематики конференций с учетом нарушений при

оказании медицинской помощи, выявленных Территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения Смоленской области, Министерством здравоохранения Смоленской области, ТФОМС и страховыми медицинскими организациями, при проведении контрольно-экспертных мероприятий, в том числе, в связи с жалобами застрахованных лиц.

Срок – постоянно

2.4. Обеспечить проведение для медицинского персонала семинаров, курсов по теме «Этика и деонтология медицинского работника», усилить контроль со стороны руководства медицинских учреждений за соблюдением работниками норм этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками.

Срок – постоянно

2.5. В соответствии с п. 71.2 Приказа Минздрава России от 19.03.2021 № 231н «Об утверждении Порядка проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения» в течение тридцати дней со дня завершения экспертизы качества медицинской помощи направлять в СМО план мероприятий по устранению выявленных нарушений по результатам ЭКМП по форме, утвержденной приказом Федеральным фондом обязательного медицинского страхования от 05.10.2022 №131н.

Срок – постоянно

2.6. Медицинским организациям, в которых наибольшая доля обоснованных жалоб (ОГБУЗ «Гагаринская ЦРБ», ОГБУЗ «Сафоновская ЦРБ», ОГБУЗ «Смоленская ЦРБ», ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ», ОГБУЗ «Консультативно-диагностическая поликлиника №1», ОГБУЗ «Поликлиника № 2», ОГБУЗ «Поликлиника №4»), совместно со страховыми медицинскими организациями осуществлять ежемесячный разбор причин обоснованных жалоб, по результатам которого разрабатывать план мероприятий по предупреждению нарушений прав застрахованных лиц.

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

4. Страховым медицинским организациям:

4.1. Продолжить своевременное рассмотрение жалоб застрахованных лиц 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» (ред. от 28.12.2024);

- 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. Во исполнение п.п.8.2 и 8.3.Протокола заседания Оперативного штаба Министерства здравоохранения Российской Федерации от 27.03.2025 №73/13-7/177, в целях усиления контроля за организацией оказания медицинской помощи непосредственно в медицинской организации, а также по улучшению информирования населения о возможностях, способах, задачах и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи по видам и профилям медицинской помощи:

- обеспечить информирование застрахованных лиц, обратившихся с жалобами на организацию и качество медицинской помощи, о возможности проведения контрольно-экспертных мероприятий непосредственно в медицинской организации, в период оказания медицинской помощи, и проведение экспертизы качества медицинской помощи по обращению застрахованного лица в период оказания медицинской помощи;

- активизировать информирование застрахованных лиц о возможности, способах, задачах и ожидаемых результатах медицинской помощи, уделяя особое внимание информированию о медицинской помощи при болезнях системы кровообращения, онкологических заболеваниях, вирусном гепатите С, о необходимости диспансерного наблюдения, о работе в медицинских организациях Смоленской области центров здоровья и школ для пациентов с хроническим неинфекционным заболеванием, а также о медицинской помощи участникам специальной военной операции.

Срок – постоянно

4.3. С целью предупреждения возникновения жалоб, при поступлении обращений застрахованных лиц, обеспечить индивидуальное информационное сопровождение страховыми представителями, осуществляя взаимодействие с медицинскими организациями для уточнения причин обращения застрахованного лица, и оперативного принятия мер по недопущению нарушений при оказании медицинской помощи.

Срок – постоянно

4.4. В рамках реализации приказа Федерального фонда ОМС от 28.04.2023 №76 «Об утверждении методики организации и проведения СМО выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по ОМС лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций»:

- провести анализ сведений, полученных при выборочных опросах (анкетировании) застрахованных лиц Смоленской области в 2024 году и 1 квартале 2025 года, представить в ТФОМС результаты анализа, при необходимости, предложения по изменению маршрутизации пациентов на территории Смоленской области;

- провести совместную работу с медицинскими организациями, в которых респонденты в ходе опроса наиболее часто выбрали ответы: «1» -абсолютно не удовлетворён; «2» - по большей части не удовлетворён; «3» - скорее не удовлетворён, с целью выявления и устранения причин, негативно повлиявших на оценку удовлетворённости застрахованных лиц деятельностью медицинских организаций, а также для улучшения качества оказания медицинской помощи.

Срок - 31.05.2025

4.5. Обеспечить включение в экспертные заключения по результатам экспертизы качества медицинской помощи конкретизирующей информации о выявленных несоответствиях предоставленной застрахованному лицу медицинской помощи критериям оценки качества медицинской помощи, утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10.05.2017 № 203н "Об

утверждении критериев оценки качества медицинской помощи", порядкам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям.

Срок – постоянно

4.6. Филиалу АО «МАКС-М» в городе Смоленске обеспечить представление в ТФОМС информации о результатах рассмотрения жалоб застрахованных лиц за период январь-апрель 2025 года, переданных в страховую медицинскую организацию в соответствии с п.п. 12 пункта 2 статьи 38 Федерального закона от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

Срок – 07.05.2025

5. ТФОМС:

5.1. Продолжить контроль деятельности страховых медицинских организаций по рассмотрению жалоб застрахованных лиц и защите их прав в сфере ОМС, а также информационного сопровождения застрахованных лиц, обратившихся с жалобами.

Срок – постоянно

5.2. Осуществлять контроль работы страховых медицинских организаций по публичному информированию застрахованных лиц, в разрезе тематик информационной работы (в том числе по видам и профилям медицинской помощи), а также по информированию застрахованных лиц о возможности проведения экспертизы качества медицинской помощи в период оказания медицинской помощи.

Срок – постоянно

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

Срок – постоянно

5.4. Направить в Министерство здравоохранения Смоленской области:

- обобщенные сведения по результатам анализа опросов, проведенных в 2024 году и 1 квартале 2025 года в рамках реализации Приказа ФФОМС от 28.04.2023 №76 «Об утверждении методики организации и проведения СМО выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по ОМС лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций»;
- предложения страховых медицинских организаций для принятия управленческих решений при организации оказания медицинской помощи в Смоленской области.

Срок – 06.06.2025

5.5. Обобщать сведения страховых медицинских организаций об обоснованных жалобах застрахованных лиц на недостоверные сведения об оказанной медицинской помощи с последующим представлением (в разрезе медицинских организаций) в Министерство здравоохранения Смоленской области.

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

По вопросу программы заседания: «Разное»:

Решение 88-го заседания Координационного совета считать выполненным.

Заместители председателя координационного совета:

Никонов Константин Владимирович _____

Стунжас Ольга Сергеевна _____

Бердникова Лидия Васильевна _____

Герасимова Наталья Николаевна _____

Сачивкин Игорь Викторович _____

Трищенко Светлана Юрьевна _____

Ульяненко Елена Александровна _____

Шевчук Светлана Александровна _____

Эфрон Александр Григорьевич _____

Секретарь Координационного совета:

Федорова Наталья Сергеевна _____