

ПРОТОКОЛ
ЗАСЕДАНИЯ КООРДИНАЦИОННОГО СОВЕТА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ И
ЗАЩИТЕ ПРАВ ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ

ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВОВАЛ
ДИРЕКТОР ТФОМС КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ
В.Е. НИКОЛАЕВ

г. Кострома

15 декабря 2022 года № 10

Присутствовали:

- Первый заместитель директора ТФОМС Костромской области - А.Н. Чичерин
- Заместитель директора ТФОМС Костромской области по обязательному медицинскому страхованию - В.С. Троицкая
- Директор филиала АО «МАКС-М» в г. Костроме - С.С. Лысова
- Директор Костромского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» - Н.А. Щеголева
- Директор ОГБПОУ «Костромской областной медицинский колледж» - Н.В. Куликова

Приглашённые:

- Первый заместитель директора департамента здравоохранения Костромской области - А.Н. Мавренкова
- Начальник отдела организации медицинской помощи и профилактической работы департамента здравоохранения Костромской области - Е.А. Тихомирова
- Заместитель директора филиала ООО «Капитал МС» в Костромской области - А.А. Гвоздева
- Заместитель главного врача по медицинской части ОГБУЗ «Костромская областная клиническая больница» - О.В. Лебедев
- Главный врач ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» - Е.В. Нечаев
- Главный врач ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 1» - В.А. Храмов
- Главный врач ОГБУЗ «Костромская областная детская больница» - О.Е. Баранова
- Главный врач ОГБУЗ «Галичская окружная больница» - Н.А. Забродин
- Главный врач ОГБУЗ «Родильный дом г. Костромы» - А.В. Федоренко
- ОГБУЗ «Костромской областной госпиталь для ветеранов войн» - М.В. Винокурова
- Начальник управления организации ОМС ТФОМС Костромской области - К.Н. Пшеничникова
- Главные врачи, заместители главных врачей по вопросам поликлинического обслуживания и заведующие поликлиниками медицинских организаций Костромской области

I. О результатах деятельности страховых представителей Контакт-центров ТФОМС и СМО при работе с обращениями граждан и информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи за 11 мес. 2022 года. Проблемы и предложения по организации их деятельности.

(Пшеничникова, Щеголева, Лысова, Гвоздева, Николаев)

1. Принять к сведению информацию ТФОМС Костромской области и филиалов страховых медицинских организаций о результатах деятельности страховых представителей Контакт-центров ТФОМС и СМО при работе с обращениями граждан и информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи за 11 мес. 2022 года, проблемах и предложения по организации их деятельности.

2. Страховым медицинским организациям, участвующим в реализации базовой программы ОМС на территории Костромской области:

1) в рамках рассмотрения обращения застрахованного лица, при наличии контактного телефона обратившегося гражданина, в обязательном порядке осуществлять с ним связь по телефону для выяснения и детализации обстоятельств ситуации, послужившей причиной обращения;

Срок исполнения: постоянно.

2) обеспечить работу страховых представителей всех уровней при рассмотрении обращений застрахованных лиц, поступающих в контакт-центр по вопросам нарушения прав пациентов при оказании медицинской помощи, в тесном непрерывном взаимодействии с ответственными сотрудниками медицинских организаций по решению спорных вопросов;

Срок исполнения: постоянно.

3) осуществлять своевременное внесение обращений застрахованных лиц (устных и письменных) и оперативный обмен информацией (о поступивших, рассмотренных обращениях граждан, результатах работы с ними) в Едином электронном журнале Directum (далее - Directum), в том числе переадресованных из территориального фонда в соответствии с разделом И.2 приказа Федерального фонда № 79 между территориальным фондом и страховыми медицинскими организациями, а также осуществлять контроль результатов и сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с Методическими рекомендациями, направленными письмом ФОМС от 26.02.2021 г № 00-10-30-04/1101 и Регламентом взаимодействия участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи (далее – Регламент взаимодействия), утвержденного приказом территориального фонда от 23.04.2021 № 341.

Срок исполнения: в сроки установленные Регламентом взаимодействия.

4) проводить сверку с ТФОМС Костромской области данных Directum и сведений, направляемых в ТФОМС Костромской области в рамках предоставления отчетности. В случае расхождений сведений отчетность признаётся недостоверной;

Срок исполнения: ежемесячно до 1 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

5) обеспечивать доступность и качество оказания медицинской помощи пациентам с сердечно-сосудистыми и онкологическими заболеваниями (в том числе находящимся под диспансерным наблюдением), а также увеличить охват проведения тематических экспертиз качества медицинской помощи пациентам с

ОКС, ОНМК и при злокачественных новообразованиях, сопровождающихся выраженным болевым синдромом;

Срок исполнения: постоянно.

6) предоставлять в ТФОМС Костромской области аналитическую информацию по результатам проведенных тематических экспертиз качества медицинской помощи пациентам с ОКС, ОНМК и при злокачественных новообразованиях, сопровождающихся выраженным болевым синдромом, с указанием дефектов качества медицинской помощи и описанием выявленных нарушений на основании порядков оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций и стандартов медицинской помощи;

Срок исполнения: ежеквартально, до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом;

7) обеспечить работу со списками застрахованных лиц, находящихся на диспансерном наблюдении (в том числе в связи с хроническими сердечно-сосудистыми заболеваниями) в информационном ресурсе ТФОМС, их информирование о необходимости обращения в медицинскую организацию в декретированные (запланированные медицинской организацией) сроки для диспансерного осмотра по профилю заболевания, а также о гарантиях льготного лекарственного обеспечения для данной категории граждан за счет средств федерального и регионального бюджетов;

Срок исполнения: постоянно.

3. Руководителям медицинских организаций Костромской области:

1) направить в ТФОМС Костромской области актуальные списки ответственных лиц по работе с жалобами и обращениями граждан в подведомственной медицинской организации с указанием контактных данных (рабочего и сотового телефонов) для обеспечения взаимодействия и досудебной защиты застрахованных лиц страховыми представителями страховых медицинских организаций;

Срок исполнения: до 20.01.2023.

2) провести работу с ответственными сотрудниками (руководителями структурных подразделений) медицинских организаций о необходимости оперативного взаимодействия при обращении страхового представителя в интересах застрахованного лица и защиты прав пациента.

Срок исполнения: постоянно.

3) обеспечить возможность обследования, лечения и реабилитации пациентов с сердечно-сосудистыми заболеваниями (в том числе с ОКС, ОНМК) в соответствии со стандартами, клиническими рекомендациями и критериями качества оказания медицинской помощи, в части выполнения необходимых лабораторных и инструментальных методов исследования, наличия необходимых групп лекарственных препаратов, реактивов и расходных материалов, а также укомплектованности отделений врачебными кадрами по профилю заболевания.

Срок исполнения: постоянно.

4) организовать работу по формированию и направлению в Информационный ресурс ТФОМС Костромской области («ISZL Client») списков застрахованных лиц для проведения профилактических мероприятий в 2023 году для осуществления своевременного информирования страховыми медицинскими организациями застрахованных лиц;

Срок исполнения: до 31.01.2023.

5) взять на особый контроль оперативное формирование списков граждан для проведения профилактических мероприятий на январь – февраль 2023 года в Информационном ресурсе ТФОМС Костромской области («ISZL Client») для осуществления своевременного информирования страховыми медицинскими организациями застрахованных лиц;

Срок исполнения: 30.12.2022.

II. О реализации и внедрении в медицинских организациях Костромской области регионального проекта «Индивидуальное сопровождение застрахованных лиц, перенесших острое нарушение мозгового кровообращения» страховой медицинской организации АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед».

(Щеголева)

1. Принять к сведению информацию Костромского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» о реализации и внедрении в медицинских организациях Костромской области регионального проекта «Индивидуальное сопровождение застрахованных лиц, перенесших острое нарушение мозгового кровообращения» страховой медицинской организации АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед».

Директор ТФОМС Костромской области



В.Е. Николаев