

**РЕШЕНИЕ**  
**Координационного совета**  
**по организации защиты прав граждан**  
**в сфере ОМС на территории Удмуртской Республики**

03.11.2017г.

Протокол № 2

г. Ижевск

На заседании Координационного Совета по организации защиты прав граждан в сфере ОМС на территории Удмуртской Республики (Координационный совет) заслушана информация начальника Отдела по организации защиты прав застрахованных ТФОМС УР Е.Л.Лялиной об итогах работы по организации защиты прав застрахованных в сфере ОМС на территории УР за первое полугодие 2017г., начальника отдела анализа и прогнозирования БУЗ УР «РМИАЦ МЗ УР» Н.П.Позмоговой об итогах реализации Федерального пилотного проекта «Бережливая поликлиника» на территории УР, начальника Отдела по организации ОМС ТФОМС УР Е.О.Евтодиевой об организации работы страховых представителей в медицинских организациях на территории Удмуртской Республики за 9 месяцев 2017 г., заместителя директора по страховой медицине ТФОМС УР Т.А.Валеева об итогах проверки Федеральным фондом ОМС соблюдения законодательства в сфере ОМС на территории УР в 2016-2017г, директора филиала ООО «РГС-Медицина»-«РГС-Удмуртия-Медицина» Н.В.Кирилиной об информационном сопровождении застрахованных лиц филиала ООО «РГС-Медицина»-«РГС-Удмуртия-Медицина» на всех этапах оказания им медицинской помощи.

Страховыми медицинскими организациями и ТФОМС УР проведено за 6 мес. 2017 года 142,0 тыс. экспертиз в медицинских организациях (МО) (за 6 мес. 2016 года – 129,4 тысяч), в том числе 79,1 тыс. медико-экономических экспертиз первичных медицинских документов (в 2016 году – 73,3 тыс. МЭЭ) и 62,9 тыс. экспертиз качества медицинской помощи (в 2016 году – 56,1 тыс. ЭКМП). Количество проведенных экспертиз возросло в т.ч. и за счет увеличения числа проведенных ЭКМП, в том числе целевых и тематических ЭКМП по случаям медицинской помощи при ОКС и ОНМК – 2233 (за 6 мес. 2016года -1 021), при злокачественных новообразованиях с выраженным болевым синдромом – 2 773 (за 6 мес. 2016 года-1386), а также 2445 – по случаям с летальным исходом (за 6 мес. 2016 года- 1856).

Финансовые результаты по результатам экспертной деятельности за 6 мес. 2017 года удержано с МО 23,6 млн. руб. (за 6 мес.2016 года- 27,8 млн. руб.), в т.ч. за дефекты оформления первичной медицинской документации, препятствующие проведению экспертизы- 2,6 млн. руб. (за 2016 год – 4,0 млн. руб.), за несвоевременные и ненадлежащим образом выполненные необходимые пациенту лечебно-диагностические мероприятия 7,0 млн. руб. (в 2016 году - 4,2 млн. руб.), за необоснованное назначение лекарственной терапии- 6,1 млн. руб. (за 6 мес. 2016 года – 3,5 млн. руб.).

Количество претензий медицинских организаций к СМО по результатам экспертной деятельности, поступивших в ТФОМС УР, увеличилось в 3,3 раза с 20 за 6 мес. 2016 года до 65 за 6 мес. 2017 года. Сумма, оспариваемая МО за 2017 год составила 1336,0 тыс. руб., что в 1,4 ниже суммы, оспариваемой по претензиям, поступившим за 6 мес.2016 года – 1930,0 тыс. руб.

В медицинских организациях, работающих в системе ОМС, за 6 мес. 2017 года проведен социологический опрос с участием 2659 респондентов (за 6 мес. 2016 года – 2882 респондентов). Показатель удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи за 6 мес.2017 года составил 90,5%, за 6 мес. 2016 года - 86,5%.

За 6 мес. 2017 года в страховые медицинские организации и ТФОМС УР поступило 65,7 тыс. обращений граждан - это в 1,4 раза меньше, чем за аналогичный период 2016 года – 91,3 тыс., за счет уменьшения в 1,6 раза заявлений по выбору (замене) СМО, так как 98% застрахованных лиц в УР уже получили полисы единого образца.

За 6 мес. 2017 года поступило 143 жалобы (из них 79 обоснованных), за аналогичный период 2016 года - 75 (из них обоснованных - 45). Следует заметить, что увеличилось количество обращений за консультацией с 9,1 тыс. за 6 мес. 2016 года до 13,4 тыс. за 6 мес. 2017 года.

В 1 полугодии 2017 года СМО и ТФОМС УР опубликовано 33 статьи, 6 выступлений по радио, выпущено 88600 памяток, 38000 листовок, 22010 брошюр, 1831 плакат с выдержками из ТППГ.

С 2017 года в Удмуртской Республике реализуется федеральный пилотный проект «Бережливая поликлиника» (далее Проект). В Проекте участвуют БУЗ УР «Городская поликлиника № 2 МЗ УР» с численностью прикрепленного взрослого населения – 24150 человек, БУЗ УР «Городская клиническая больница № 7 МЗ УР» (детская поликлиника) с численностью прикрепленного детского населения - 14500 человек. С 01.07.2017г. в тиражирование включено 22 поликлиники республики с общей численностью прикрепленного населения 715476 человек.

С учетом методических рекомендаций Министерства здравоохранения Российской Федерации разработаны и утверждены соответствующие нормативные документы, регулирующие вопросы реализации Проекта на территории Удмуртской Республики; утверждены региональная дорожная карта и тактический план реализации Проекта.

Основными направлениями Проекта в БУЗ УР «ГП № 2 МЗ УР» определены: оптимизация работы регистратуры; повышение эффективности работы врача терапевта участкового; разделение потоков пациентов; оптимизация процесса проведения диспансеризации; в детской поликлинике БУЗ УР «ГКБ № 7 МЗ УР» - оптимизация работы регистратуры; повышение эффективности работы врача-педиатра участкового; разделение потоков пациентов; оптимизация работы кабинета вакцинопрофилактики. С целью достижения целевых показателей в поликлиниках проведен ряд организационных мероприятий: внедрена стандартизация рабочего места врачей с использованием системы 5S, стандартные схемы навигации и маршрутизации, созданы комфортные зоны ожидания для пациентов, оптимизирована работа структурных подразделений, организована работа «Call-центра» в регистратуре, расширен электронный документооборот.

По итогам проведенных мероприятий достигнуты целевые показатели Проекта: в детской поликлинике БУЗ УР «ГКБ № 7 МЗ УР» сократилось время ожидания приема в регистратуру в 4 раза, время ожидания приема врача-педиатра в 3 раза, время ожидания приема в прививочный кабинет в 6,9 раза; в БУЗ УР «ГП № 2 МЗ УР» время ожидания в регистратуру сократилось в 3,8 раза, время ожидания приема терапевта в 2,5 раза, процесс прохождения 1 этапа диспансеризации с 4,5 до 2,5 часов. По итогам анкетирования вырос средний процент удовлетворенности пациентов во взрослой и детской поликлиниках, в том числе уровень удовлетворенности пациентов работой регистратуры в детской поликлинике БУЗ УР «ГКБ № 7 МЗ УР» с 52,4% увеличился до 59,3%, в БУЗ УР «ГП № 2 МЗ УР» с 49,2% до 65%; уровень удовлетворенности работой участкового врача в детской поликлинике БУЗ УР «ГКБ № 7 МЗ УР» с 50,8% до 73,7%, в БУЗ УР «ГП № 2 МЗ УР» с 43,6% до 70,3%.

На территории Удмуртской Республики с 01.07.2016 года организована работа страховых представителей. По состоянию на 01.10.2017 года организована работа 119 страховых представителей во всех СМО, работающих в сфере ОМС на территории Удмуртской Республики - 30 страховых представителей 1 уровня, 72 страховых представителя 2 уровня и 17 страховых представителей 3 уровня.

С 01.01.2017 года страховым представителям 1 уровня поступило 32471 обращение, из которых 99,2% - устные обращения в основном по вопросам обеспечения полисами ОМС и организации оказания медицинской помощи.

Численность застрахованных лиц, включенных в списки к прохождению 1 этапа профилактических мероприятий согласно Плану-графику Минздрава УР (утвержден Распоряжением Минздрава УР от 17.01.2017 года № 28) на 2017 год составила 247 121 человек. Страховыми представителями индивидуально проинформировано о возможности прохождения профилактических мероприятий 216713 человек или 87,7% от численности, утвержденной на год. Из числа включенных в списки прошло 1 этап профилактических мероприятий 168839 человек или 68,3% от численности запланированной на год. Из них 51619 человек направлено на 2 этап профилактических мероприятий или 31,0% от числа прошедших 1 этап. Проинформировано страховыми представителями о необходимости прохождения 2 этапа 4748 человек или 9,2% от числа направленных. Прошли 2 этап 40064 человек или 77,6% от числа направленных. Количество законченных случаев лечения, принятых к оплате по результатам 1 этапа профилактических мероприятий увеличилась на 7062 законченных случая. При анализе выполнения годовых объемов медицинской помощи обращает на себя внимание увеличение доли фактического выполнения плана на 9,7%.

Численность застрахованных лиц, получивших направление на оказание специализированной медицинской помощи, по данным Единого информационного ресурса, организованного ТФОМС УР, составила 38554 человек: 15557 человек - в условиях дневного стационара и 22997 - в условиях круглосуточного стационара. Госпитализировано посредством единого информационного ресурса 6995 человек. Из общего количества 152 пациентов госпитализированы с нарушением сроков ожидания: 75 - в дневной стационар, а 77 - в круглосуточный. В 47 случаях проведена экспертная работа, в результате которой применены финансовые санкции в размере 69,2 тыс. рублей.

По результатам проверок законодательства об ОМС и использования средств ОМС ТФОМС УР за 2016 год и 1 квартал 2017 год, проведенных ФФОМС в 2017 году, существенных нарушений в деятельности ТФОМС УР по организации ЗПЗ и ОМС не выявлено. Вместе с тем, сделаны ряд замечаний. Так, отмечена необходимость широкого публичного информирования о правах в сфере ОМС путём размещения видеороликов в том числе о необходимости прохождения профилактических мероприятий в эфире телеканалов, осуществляющих вещание на территории УР.

Не все медицинские организации были включены СМО в согласованные с ТФОМС УР планы-графики проверок (плановые МЭЭ и ЭКМП).

После проверок ФФОМС все СМО внесли изменения в планы-графики проведения экспертиз в 2017 году с учётом охвата всех МО, с которыми заключены договоры на оплату медицинской помощи.

Показатель обеспеченности экспертами качества медицинской помощи на 01.01.2017 составил 8 экспертов на 100 000 застрахованных лиц (целевой показатель в соответствии с письмом Федерального фонда от 05.10.2011 № 6734/30-5/и – не менее 10 экспертов на 100 000 застрахованных)

В реестре экспертов качества медицинской помощи отсутствуют эксперты по следующим специальностям: детская кардиология, аллергология, челюстно-лицевая хирургия. По специальностям: офтальмология, травматология и ортопедия, торакальная хирургия, гематология, сердечно-сосудистая хирургия, ревматология, - в реестр включено по одному эксперту, что ограничивает возможности для проведения повторных экспертиз качества медицинской помощи.

Члены Координационного совета проинформированы о ситуации с предоставлением МО по запросам СМО и ТФОМС УР первичной медицинской документации для проведения экспертных мероприятий, а также о сложившейся на территории РФ судебной практике по данному вопросу.

В Филиале ООО «Росгосстрах-Медицина» на сегодняшний день организована работа страховых представителей трехуровневой системы. Сформирован отдел Защиты прав застрахованных и Информационного сопровождения обязательного медицинского страхования.

Задачами подразделения являются – предоставление застрахованным лицам (или их законным представителям) информационно-консультативных услуг по обращениям, в том числе в рамках деятельности Контакт-центра, осуществление работы по защите прав застрахованных лиц на получение бесплатной медицинской помощи надлежащего качества в рамках территориальной программы ОМС, проведение работы по установлению характера и причин нарушений прав застрахованных лиц на бесплатную медицинскую помощь надлежащего качества, разработка и реализация мер, направленных на устранение и предупреждение выявленных нарушений, информирования застрахованных лиц и их законных представителей о перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости (на основании поданных медицинскими организациями в филиал реестров счетов за оказанную медицинскую помощь), осуществление информационного сопровождения застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи, в том числе на основе организованного территориальным фондом обязательного медицинского страхования информационного ресурса, Формирование отчетности по деятельности, связанной с информационным сопровождением застрахованных лиц в сфере ОМС.

Численность застрахованных лиц, включенных в списки к прохождению 1 этапа профилактических мероприятий, всего на 2017 г. – 118 865 чел. (согласно Плана-графика, утвержденного Распоряжением Министерства здравоохранения УР от 17.01.2017 г. №28) - проведено индивидуальное информирование всех застрахованных лиц.

Эффективность индивидуального информирования застрахованных лиц о диспансеризации по итогам 9 месяцев 2017 г. составила 45,40%

Филиал проводит активную работу по информированию застрахованных лиц о необходимости прохождения профилактических мероприятий, а также активно участвует в реализации федерального проекта «Бережливая поликлиника».

#### **Координационный Совет решает:**

##### **1. Принять к сведению информацию:**

1.1 Об итогах работы по организации защиты прав застрахованных в сфере ОМС на территории УР за первое полугодие 2017г.;

1.2. Об итогах реализации Федерального пилотного проекта «Бережливая поликлиника» на территории УР;

1.3. Об организации работы страховых представителей в медицинских организациях на территории Удмуртской Республики за 9 месяцев 2017 г.;

1.4. Об итогах проверки Федеральным фондом ОМС соблюдения законодательства в сфере ОМС на территории УР в 2016-2017г.;

1.5 Об информационном сопровождении застрахованных лиц Филиала ООО «РГС-Медицина»-«РГС-Удмуртия-Медицина» на всех этапах оказания им медицинской помощи.

##### **2. Территориальному фонду ОМС Удмуртской Республики:**

2.1. Осуществлять мониторинг информационного сопровождения застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи в соответствии с требованиями

Регламента взаимодействия участников ОМС при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи;

Срок – ежемесячно;

2.2. В случае выявления нарушений при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи рассматривать возможность применения финансовой санкции на основании п. 2.30.1 договора о финансовом обеспечении ОМС - за нарушение порядка информационного сопровождения застрахованных лиц на любом этапе оказания им медицинской помощи – в размере 3000,00 руб. за каждый случай нарушения.

Срок – при выявлении нарушений;

2.3. Осуществлять контроль за выполнением СМО объемов и сроков проведения плановых МЭЭ и ЭКМП, в соответствии с установленными приказом ФОМС №230 от 01.12.2010г. и планом – графиком СМО, согласованным с ТФОМС УР.

Срок-постоянно;

2.4. Организовать подбор и обучение экспертов качества МП по указанным специальностям ТФОМС УР и направлять в СМО письма с перечнем экспертов на обучение для планирования расходов на обучение в 2018 году по экспертной деятельности.

Срок -до 1 декабря 2017 года;

2.5. Направить в СМО и МО информационное письмо о порядке и сроках предоставления первичной медицинской документации для проведения контроля объёмов сроков и качества в сфере ОМС на основании положений ФЗ № 326-ФЗ, Приказа ФФОМС № 230 , решений координационного совета по защите прав застрахованных на территории УР , сложившейся на территории РФ судебной практики.

Срок- до 1 декабря 2017 года;

### 3. Страховым медицинским организациям:

3.1. Проводить плановые медико-экономические экспертизы по всем МО, с которыми СМО заключены договоры, плановые экспертизы качества проводить не менее 1 раза в год в каждой МО в объемах, установленных приказом ФФОМС №230 от 01.12.2010г.;

Срок – постоянно;

3.2. При составлении планов-графиков проведения экспертных мероприятий СМО в МО учитывать проведение плановых тематических экспертиз по темам, согласованным с Министерством здравоохранения Удмуртской Республики - по случаям повторного инфаркта миокарда, по случаям внебольничных пневмоний, при проведении заместительной терапии пациентам с хронической почечной недостаточностью.

Срок - в течении 2018 года;

3.3. Контролировать выполнение медицинскими организациями Регламента взаимодействия при осуществлении информационного сопровождения застрахованных лиц при оказании им медицинской помощи в сфере ОМС на территории УР, утвержденного приказом МЗ УР и ТФОМС УР от 24.08.2016г. №62/297 (Регламент), в т.ч. путем проведения ЭКМП по случаям нарушений сроков госпитализации и обоснованных отказов МО в госпитализации.

Срок – постоянно;

3.4. Продолжить работу по проведению экспертизы качества медицинской помощи с мультидисциплинарным подходом в соответствии с п.6.1. Решения Координационного совета от 09.12.2016 года.

Срок- постоянно;

3.5. Рассматривать протоколы разногласий МО по результатам экспертной деятельности СМО в установленные сроки с направлением в МО результатов рассмотрения протокола. При необходимости рассмотрение протокола может быть с участием представителей МО.

Срок- постоянно;

3.6. Участвовать в реализации приоритетного Федерального проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» на территории Удмуртской Республики.

Срок- в течении 2018 года;

3.7. Предоставлять отчетность по деятельности, связанной с информационным сопровождением застрахованных лиц в сфере ОМС, утвержденной нормативными правовыми актами в сфере ОМС и внутренними нормативными документами.

Срок-постоянно;

3.8. Осуществлять информационное сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи в соответствии с требованиями Регламента взаимодействия участников ОМС при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи.

Срок – постоянно;

3.9. Организовать публичное информирование застрахованных лиц о возможности прохождения профилактических мероприятий путем размещения видеороликов в эфире телеканалов, осуществляющих вещание на территории УР, статей и информационных объявлений в местных печатных изданиях.

3.10. Составить и утвердить на заседании МСМС ежемесячный план информирования застрахованных лиц на 2018 год и представить в ТФОМС УР.

Срок - до 01.02.2018 г.;

3.11. Проинформировать всех застрахованных лиц, подлежащих прохождению профилактических мероприятий на 2017 год.

Срок - до 01.11.2017 года;

3.12. Страховым представителям 2 уровня осуществлять мониторинг очередности и доступности специализированной медицинской помощи, своевременности и профильности плановой госпитализации.

Срок - постоянно;

3.13. Организовать работу страховых представителей 3 уровня в рамках Регламента взаимодействия участников ОМС при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи.

Срок - с 09.01.2018 года;

3.14. Осуществлять контроль за внесением медицинскими организациями корректных сведений в Единый информационный ресурс.

Срок - постоянно;

4. Медицинским организациям:

4.1. Проводить анализ выявленных нарушений по результатам экспертной деятельности СМО и ТФОМС УР, с целью уменьшения, как их количества, так и финансовых санкций

4.2. При подписании Актов по результатам экспертной деятельности СМО соблюдать сроки и порядки оформления протоколов разногласий в СМО и претензий в ТФОМС УР;

Срок- постоянно;

4.3. Прикладывать к претензии в ТФОМС УР данные внутреннего контроля, а также первичную медицинскую документацию, которая должна быть подвергнута повторной экспертизе;

Срок- постоянно;

4.4. Выполнять требования Регламента взаимодействия участников ОМС при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи, утвержденного приказом Федерального фонда ОМС от 11.05.2016г. № 88;

Срок - постоянно;

4.5. Обеспечить взаимодействие всех участников информационного сопровождения застрахованных лиц в соответствии с нормативными правовыми актами

Срок- постоянно;

5. Рекомендовать Министерству здравоохранения Удмуртской Республики и РМИАЦ МЗ УР :

5.1. МЗ и РМИАЦ МЗ УР совместно со СМО и ТФОМС УР проработать возможность предоставления МО медицинской, в том числе в электронном виде при использовании электронной медицинской карты, учетно-отчетной и прочей документацию для проведения экспертных мероприятий СМО и ТФОМС по защищенным каналам связи в МО УР, в которых реализована возможность ведения электронной медицинской карты.

Срок до 1 февраля 2018г.

5.2. Продолжить работу по реализации приоритетного федерального проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» на территории Удмуртской Республики.

Срок- в течении 2018 года;

Председатель  
Координационного Совета



О.Г. Евтодиев

Секретарь Координационного Совета



Е.Л.Лялина