ПРОТОКОЛ

заседания Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования

на территории Хабаровского края

Тема: «Об организации работы с обращениями и жалобами застрахованных лиц в соответствии с регламентом деятельности Контакт – центра в сфере ОМС (приказ ФФОМС от 24.12.2015 № 271). О состоянии защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования по итогам за 6 месяцев 2016 года»

14.09.2016 г. Хабаровск,   
ул. Фрунзе, 69

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 16.00-16.05 | Вступительное слово | Е.В. Пузакова - директор ХКФОМС |
| 16.05-16.30 | Об организации работы с обращениями и жалобами застрахованных лиц в соответствии с регламентом деятельности Контакт – центра в сфере ОМС (приказ ФФОМС от 24.12.2015 № 271). О состоянии защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования по итогам за 6 месяцев 2016 года | В.И. Спарышева – заместитель директора по обязательному медицинскому страхованию ХКФОМС |
| 16.30-16.55 | Об организации деятельности страховой медицинской организации с обращениями и жалобами застрахованных лиц в соответствии с регламентом деятельности Контакт – центра в сфере ОМС (приказ ФФОМС от 24.12.2015 № 271) | Ю.В. Шептур – заместитель генерального директора по развитию деятельности в Хабаровском крае АО «Страховая группа «Спасские ворота-М»;  И.П. Матвеева – директор филиала «Хабаровск-РОСНО-МС»  ОАО Страховая компания  «РОСНО-МС»;  Н.А. Лазерко – генеральный директор ООО «Страховая компания «ДАЛЬ-РОСМЕД»;  Е.В. Набокова -  директор филиала ООО «РГС-Медицина» – «Росгосстрах-Хабаровск-Медицина» |
| 16.55-17.15 | Слово участникам заседания. Обсуждение, принятие решения |  |

В заседании Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края (далее – Координационный совет) принимали участие:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Председатель Координационного совета | | |
| 1. | Пузакова Елена Викторовна | - директор Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования (далее – ХКФОМС, Фонд) |
| Заместитель председателя Координационного совета | | |
| 2. | Спарышева Вера Ивановна | - заместитель директора по ОМС Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования |
| Секретарь Координационного совета | | |
| 3. | Бондарь Ирина Михайловна | - начальник отдела организации обязательного медицинского страхования ХКФОМС |
| Члены Координационного совета | | |
| 4. | Воронкова Наталья Николаевна | - заместитель начальника отдела лицензирования министерства здравоохранения Хабаровского края; |
| 5. | Гребенников Александр Федорович | - заместитель начальника управления организации медицинской помощи населению – начальник отдела организации специализированных видов медицинской помощи министерства здравоохранения Хабаровского края; |
| 6. | Ежов Дмитрий Жанович | - главный врач КГБУЗ «Родильный дом № 2» министерства здравоохранения Хабаровского края; |
| 7. | Капитоненко Николай Алексеевич | - и.о. проректора по научной и лечебной работе, профессор ГБОУ ВПО «дальневосточный государственный медицинский университет» министерства здравоохранения РФ, д.м.н.; |
| 8. | Лазерко Нелли Александровна | - генеральный директор ООО «СК «ДАЛЬ-РОСМЕД»; |
| 9. | Лучшева Лариса Файзылхановна | - президент Хабаровской краевой общественной организации «Ассоциация стоматологов»; |
| 10. | Петричко Татьяна Алексеевна | - заведующая кафедрой общей врачебной практики и профилактической медицины КГБОУ ДПО «Институт повышения квалификации специалистов здравоохранения» министерства здравоохранения Хабаровского края, д.м.н.; |
| 11. | Стрельцова Ольга Петровна | - заместитель начальника отдела по восстановлению прав граждан аппарата Уполномоченного по правам человека в Хабаровском крае; |
| 12. | Набокова Елена Владимировна | - директор филиала ООО «РГС-Медицина» «Росгосстрах-Хабаровск-Медицина»; |
| 13. | Тетюева Наталья Андреевна | - начальник отдела контроля качества медицинской помощи застрахованным ХКФОМС. |

По уважительной причине отсутствовали 6 членов Координационного совета. На основании п. 3.5. Регламента работы Координационного совета[[1]](#footnote-1) заседание правомочно принимать решения.

Приглашенные:

1. Ю.В. Шептур – заместитель Генерального директора по развитию деятельности в Хабаровском крае филиала «Хабаровский» ЗАО «Страховая группа «Спасские ворота-М»;

2. И.Г. Щербакова – директор филиала «Хабаровск – РОСНО - МС» ОАО «СК «РОСНО – МС»;

3. А.К. Ширдыкова – ведущий специалист Хабаровского краевого объединения организаций профсоюзов;

4. Е.Ю. Кочешкова - заведующий сектором отдела контроля КМПЗ ХКФОМС.

Заседание открыла Председатель Координационного совета, директор ХКФОМС Пузакова Е.В.. Во вступительном слове проинформировала об особом внимании Федерального фонда обязательного медицинского страхования (далее - ФФОМС) к организации работы с обращениями граждан, как одной из составляющих защиты их прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования (далее - ОМС):

- приказом ФФОМС от 24.12.2015 № 271 утвержден Регламент работы Контакт – центра в сфере ОМС, принимающего обращения граждан по вопросам ОМС;

- Председатель ФФОМС Стадченко Н.Н. на рабочей встрече с руководителями страховых компаний выразила уверенность, «что такой механизм будет дополнительно дисциплинировать медицинские организации, страховщиков, территориальные фонды ОМС и быстрее заставит их ориентироваться в зонах ответственности, установленных нормативными актами в сфере охраны здоровья. А может быть, подскажет и проблемы, которые надо решать на федеральном уровне".

Также Пузакова Е.В. сообщила присутствующим о том, что в Хабаровском крае Контакт – центр в сфере ОМС функционирует с 1 апреля 2016 года, в его работе участвуют Фонд и 4 страховые компании, осуществляющие деятельность в крае.

Далее заседание продолжилось в соответствии с повесткой.

Спарышева В.И. в выступлении остановилась:

- на нормативных документах, регламентирующих работу Контакт – центра в сфере ОМС;

- основных функциях Контакт – центра в сфере ОМС;

- структуре единого электронного журнала обращений граждан, который представляет собой совокупность записей в базе данных информационной системы;

- организации работы по стопроцентному контролю со стороны Фонда обращений, поступивших в страховые медицинские организации (далее - СМО), включая анализ проектов письменных ответов СМО (из 94 поступивших на согласование проектов ответов в 21% требовалась доработка в части подготовки ответов на все вопросы обращения (35%), внесения уточнений, правок;

- в Контакт – центр в сфере ОМС с 04.04.2016 по 02.09.2016 всего поступило 4396 обращений. Из них по телефону «горячей линии» 2915 обращений или 66,3% от поступивших обращений, обращений по сети «Интернет» - 47, или 1,1% обращений. Обратилось к представителям в медицинских организациях 489 человек 12%;

- на структуре обращений, в том числе с консультативной целью, жалоб. Жалобы на качество медицинской помощи составляют 30,5%, озвучены медицинские организации, указанные застрахованными лицами;

- результатах анализа деятельности в крае СМО и Фонда по защите прав застрахованных лиц за 6 месяцев 2016 года в сравнении с аналогичным периодом 2015 года по данным федеральной статистической отчетности по форме ПГ.

Руководители СМО рассказали об организации деятельности СМО с обращениями и жалобами застрахованных лиц в соответствии с регламентом деятельности Контакт – центра в сфере ОМС.

Лазерко Н.А. (ООО «СК «ДАЛЬ-РОСМЕД») - на текущий момент на базе АО «СОГАЗ-Мед» по программе дополнительной профессиональной подготовки «Страховой представитель первого уровня (специалист контакт-центра)» обучено 9 страховых представителей 1 уровня. В 4 квартале 2016 года планируется обучение еще 10 страховых представителей 1 уровня для всех муниципальных образований Хабаровского края.

Очное обучение по дополнительной профессиональной программе «Подготовка страховых представителей в здравоохранении» на базе ГБОУ ВПО Первый МГМУ им. И.М. Сеченова Минздрава России прошла оператор 2 уровня.

В компании работают 9 врачей-экспертов, являющихся страховыми представителями 3 уровня.

Ежемесячно в Контакт-центр в сфере ОМС поступает до 250 звонков, рассматривается 40 письменных жалоб и обращений.

Щербакова И.Г. (ОАО «РОСНО-МС» филиал «Хабаровск-РОСНО-МС») - в филиале создан отдел защиты прав застрахованных из 4 человек, на функциональной основе с 01.07.2016 работают страховые представители 1 уровня - всего 12 человек, все проучены на рабочем месте по обучающему материалу, подготовленному Головной компанией.

Все специалисты 2 уровня проучены в июне-июле 2016г. в Первом МГМУ им. Сеченова, имеют удостоверения о повышении квалификации «Подготовка страховых представителей в здравоохранении» в объеме 36 часов, всего 13 человек.

По виду обращений в Контакт-центр в сфере ОМС преобладают консультации, по типу обращения п. 4.1. – порядок получения полиса ОМС, по форме обращения – устные обращения.

В филиале «Хабаровск-РОСНО-МС» ведется справочник сценариев (53 сценария ответов на типовые вопросы).

Набокова Е.В. (филиал ООО «РГС-Медицина»-«Росгосстрах-Хабаровск-Медицина») – принятые по телефону «горячей линии» Контакт-центра в сфере ОМС обращения фиксируются в едином электронном журнале обращений граждан с указанием даты и вида обращения, данных заявителя, краткого содержания и результатов их рассмотрения.

Регистрация обращений осуществляется должностным лицом, назначенным приказом по филиалу.

Страховой представитель самостоятельно отвечает на вопросы граждан, которые носят справочный или консультативный характер. Вопросы, не относящиеся к типовым, переадресуются на страхового представителя второго уровня.

Обеспечена аудиозапись телефонных разговоров, в том числе для оценки качества, достоверности и объективности представляемой застрахованным лицам информации.

Шептур Ю.В. (филиал «Хабаровский» АО «Спасские Ворота-М») – приказом филиала назначены операторы 1 и 2 уровня Контакт-центра в сфере ОМС, все обращения рассматриваются в оперативном порядке.

Отметила проведение опросов застрахованных об удовлетворенности рассмотрением их обращений.

Филиалом поддержана инициатива Фонда об участии специалистов СМО во встречах с коллективами застрахованных лиц и медицинских работников, организованных Фондом, соответственно участие специалистов Фонда в аналогичной работе СМО.

Все СМО отметили положительный результат направления на согласование в Фонд проектов ответов по обращениям застрахованных граждан.

В обсуждении информации Фонда и СМО приняли участие члены Координационного совета.

Капитоненко Н.А. – подчеркнул важность и актуальность вопроса, необходимость систематического доведения информации о возможностях системы ОМС по защите законных прав и интересов застрахованных лиц до населения края, внес предложение в проект решения заседания о направлении телефонов Контакт-центра в сфере ОМС до общественных приемных региональных отделений политических партий.

Стрельцова О.П. – рассказала о получении смс-сообщения от СМО о необходимости пройти диспансеризацию.

Гребенников А.Ф. – сообщил о том, что дважды получал аналогичные сообщения, но на диспансеризацию в поликлинику, к которой прикреплен, не пойдет.

В завершение заседания участникам продемонстрирован видеоролик Фонда, подготовленный для трансляции на ТВ, о необходимости прохождения диспансеризации, о том, где можно получить подробную информацию по данному вопросу.

По итогам заседания проект решения Координационного совета с предложением Капитоненко Н.А. принят единогласно.

**Решение Координационного совета:**

1. Руководителям страховых медицинских организаций:

1.1. Продолжить работу по организации и обеспечению защиты прав застрахованных лиц в соответствии с Регламентом взаимодействия участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи, утвержденным приказом ФФОМС от 11.05. 2016 № 88.

1.2. Обеспечить полное и своевременное предоставление информации об обращениях граждан, о результатах их рассмотрения, проекты ответов заявителям, в министерство здравоохранения края и другие органы.

1.3. Продолжить работу с медицинскими организациями, направленную на предупреждение и устранение нарушений прав граждан при получении медицинской помощи.

1.4. Обеспечить надлежащее качество работы представителей по ОМС в медицинских организациях.

1.5. Организовать учет и внесение в электронный журнал Контакт – центра в полном объеме обращений застрахованных лиц к специалистам СМО во время работы представителями по ОМС в медицинских организациях.

1.6. Обеспечить работу по судебной защите прав застрахованных путем преставления исков в интересах застрахованных лиц.

2. Хабаровскому краевому фонду обязательного медицинского страхования обеспечить:

2.1. Сбор, обработку и анализ предоставляемой страховыми медицинскими организациями информации об обращениях граждан в соответствии с установленным Регламентом работы Контакт - центра.

2.2. Проведение анализа результатов работы операторов Контакт - центра по учету и рассмотрению обращений граждан.

2.3. Направление информации о результатах работы Контакт - центра по рассмотрению обращений граждан, в том числе в разрезе муниципальных образований, медицинских организаций в правительство края, министерство здравоохранения края для принятия управленческих решений по устранению нарушений еженедельно; ежеквартально и по запросам в территориальный орган Росздравнадзора по Хабаровскому краю для использования информации в контрольно-надзорных мероприятиях.

3. Медицинским организациям, осуществляющим деятельность по выполнению территориальной программы обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края:

3.1. Не допускать нарушений прав застрахованных лиц на получение качественной, доступной медицинской помощи в объеме и на условиях программы ОМС.

3.2. Обеспечить выполнение требований порядков и (или) стандартов оказания медицинской помощи.

3.3. Своевременно информировать Хабаровский краевой фонд обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации о принятых мерах по результатам рассмотрения обращений.

Председатель

Координационного совета Е.В. Пузакова

Секретарь

Координационного совета И.М. Бондарь

1. Регламент работы Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере ОМС на территории Хабаровского края (Приложение № 2 к приказу ХКФОМС от 15.09.2014 № 166) [↑](#footnote-ref-1)