**Решение**

заседания Координационного совета по защите прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края

**Тема:** «Итоги деятельности страховых представителей СМО при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи в части работы с обращениями (за 9 месяцев 2019 года)»

03.12.2019 г. Хабаровск

1. Хабаровскому краевому фонду обязательного медицинского страхования (Пузакова Е.В.) (далее - ХКФОМС) продолжить:

1.1. контроль и анализ работы страховых представителей страховых медицинских организаций с обращениями застрахованных лиц, в том числе поступающими при осуществлении деятельности в медицинских организациях;

1.2. ежемесячный мониторинг обоснованных обращений и жалоб, поступивших на работу медицинских организаций, по данным единого электронного журнала Контакт-центра в сфере ОМС на территории Хабаровского края;

1.3. контроль за деятельностью страховых медицинских организаций, участвующих в реализации ОМС на территории Хабаровского края, в части осуществления страховыми представителями всех уровней функций по информационному сопровождению застрахованных лиц;

1.4. представление информации обо всех случаях нарушения прав застрахованных граждан, поступивших в Контакт-центр, еженедельно в министерство здравоохранения Хабаровского края;

1.5. ежеквартально направление аналитической информации о поступивших жалобах и обращениях в министерство здравоохранения Хабаровского края и Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Хабаровскому краю и Еврейской автономной области.

2. Руководителям страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории Хабаровского края (Лазерко Н.А., Щербакова И.Г., Шептур Ю.В.), обеспечить:

2.1. деятельность страховых представителей страховых медицинских организаций в медицинских организациях по форме (визит или пост), количеству выходов и времени работы в соответствии с расчетными данными ХКФОМС, произведенными согласно Методическим рекомендациям ФФОМС от 29.12.2017 № 15410/30-2/и, приказу ХКФОМС от 28.02.2018 № 38 «Об организации работы страховых представителей страховых медицинских организаций в медицинских организациях края, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края»;

2.2. медицинские организации, участвующие в реализации ОМС на территории Хабаровского края, постоянными каналами связи граждан со страховыми представителями страховых медицинских организаций (пост страхового представителя, телефон, терминал для связи со страховым представителем), в том числе в целях выполнения показателя регионального проекта «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи» 100% медицинских организаций, участвующих в проекте (46,1% в 2020 году);

2.3. анализ эффективности работы страховых представителей страховых медицинских организаций, в том числе с обращениями застрахованных лиц, поступившими в медицинских организациях.

3. Руководителям медицинских организаций, участвующих в реализации программы ОМС на территории Хабаровского края обеспечить:

3.1.  взаимодействие со страховыми медицинскими организациями по обращениям застрахованных лиц;

3.2. соблюдение прав застрахованных лиц в сфере охраны здоровья и при получении медицинской помощи в объеме и на условиях программ ОМС в соответствии с Федеральными законами от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3.3. доступность всех видов медицинской помощи в объеме и на условиях Территориальной программы ОМС, уделив особое внимание первичной медико-санитарной помощи в части недопущения превышения сроков ожидания медицинской помощи, проведения отдельных диагностических обследований, а также консультаций врачей-специалистов;

3.4. контроль за неукоснительным выполнением необходимых пациенту диагностических и лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями по вопросам оказания медицинской помощи;

3.5. формирование и направление в страховые медицинские организации информации о мерах по устранению дефектов оказания медицинской помощи, выявленных по результатам контрольно-экспертных мероприятий;

3.6. недопущение медицинскими работниками нарушений принципов этики и деонтологии.