

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ

ПРОТОКОЛ № 2

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

24.04.2025 г.

Участники из состава Координационного совета:

1. Пономарева Анна Валерьевна – заместитель начальника департамента здравоохранения правительства Еврейской АО.
2. Писарева Ольга Юрьевна – директор ТФОМС ЕАО.
3. Скок Наталья Петровна – директор дирекции Еврейской АО Хабаровского филиала АО «СК «СОГАЗ-Мед».
4. Евдокимова А. В. – директор АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Еврейской АО. (командировка)
5. Борисенко Дмитрий Федорович – главный врач ОГБУЗ «Детская областная больница». (отсутствовал).
6. О.А. Покацкая - начальник отдела материнства и детства департамента здравоохранения правительства Еврейской автономной области.
7. Калинина Елена Ибрагимовна – заместитель руководителя – начальник отдела контроля за качеством оказания медицинской помощи населению и оборотом медицинских изделий территориального органа Федеральной службы в сфере здравоохранения по Хабаровскому краю и Еврейской АО.

Приглашенные:

1. Миронова Наталья Владимировна – заместитель директора ТФОМС ЕАО – начальник УООМС.
2. Андреева Рита Александровна – директор ОГБУЗ «Областная больница» (ОТСУТСТВОВАЛА).
3. Григорьева Ольга Владимировна – главный врач ОГБУЗ «Смидовичская РБ».

4. Вахрушев А.А.– начальник управления ИС ОМС и ЗПЗ АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Еврейской АО.

5. Губанова Ирина Геннадьевна – заместитель главного врача ОГБУЗ «Ленинская ЦРБ».

6. Шатилова Любовь Михайловна – исполняющий обязанности главного врача ОГБУЗ «Октябрьская ЦРБ» (ОТСУТСТВОВАЛА).

7. Кузьмина Лариса Леонидовна - исполняющий обязанности главного врача ОГБУЗ «Теплоозерская ЦРБ» (ОТСУТСТВОВАЛА).

Повестка:

1. Анализ структуры жалоб и обращений в разрезе медицинских организаций за 2024 и 1 квартал 2025 года, предложения о внесении изменений в нормативно-правовые акты по маршрутизации и порядку оказания медицинской помощи на территории Еврейской автономной области (Руководители СМО).

По вопросам повестки дня:

Вступительное слово заместителя председателя совета Писаревой О.Ю. о необходимости коллегиального обмена мнениями по поставленным вопросам в сфере здравоохранения на территории Еврейской АО. Озвучила проблемные зоны предстоящего обсуждения между участниками системы ОМС и возможности принятия решений по обсуждаемым вопросам.

1.Анализ структуры жалоб и обращений в разрезе медицинских организаций за 2024 и 1 квартал 2025 года, предложения о внесении изменений в нормативно-правовые акты по маршрутизации и порядку оказания медицинской помощи на территории Еврейской автономной области.

Слушали: Скок Н.П., Вахрушева А.А.

Скок Н.П. представлена информация:

Дирекция Еврейской автономной области АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» представляет Вашему вниманию информацию о результатах деятельности дирекции по защите прав застрахованных лиц на получение бесплатной медицинской помощи в сфере обязательного медицинского страхования предоставляет Анализ структуры жалоб и обращений в разрезе медицинских организаций за 2024 и 1 квартал 2025 года, предложения о внесении изменений в нормативно-правовые акты по маршрутизации и порядку оказания медицинской помощи на территории Еврейской автономной области.

За 2024 год и 1 квартал 2025г в адрес Дирекции Еврейской автономной области АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» поступило 20 письменных обращений из них 6 жалоб.

2024 год и 1 квартал 2025 года	итого	%
количество письменных обращений, из них	20	
консультации	14	70
благодарности	1	
жалобы, из них	6	30
обоснованные	6	100

По результатам рассмотрения за указанный период признано обоснованными 6 жалоб, что составляет 100% от поступивших жалоб.

структура обоснованных жалоб			
2024 год и 3 месяца 2025 года			%
3.1.6.	на качество медицинской помощи (далее - КМП), всего, в том числе неэффективное лечение, неполное обследование при лечении	4	66
3.1.8.	на приобретение пациентом лекарственных препаратов, медицинских изделий, расходных материалов при получении медицинской помощи в условиях дневного стационара, в стационарных условиях	1	17
3.1.9.	на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	1	17

Среди обоснованных жалоб наибольший процент приходится:

- на качество медицинской помощи 66% (4 жалобы), в том числе: 3 - ОГБУЗ «Областная больница» (коды дефектов – 1- 3.2.1; 2- 3.13;) 1 – ОГБУЗ «Облученская РБ» (код дефекта – 1- 3.11);
- на отказ в оказании МП по программе ОМС 17% (1 жалоба), в том числе 1-ООО ДЦ «Лекарь» (код дефекта – 1- 3.11);
- на приобретение пациентом лекарственных препаратов, медицинских изделий, расходных материалов при получении медицинской помощи в условиях дневного стационара, в стационарных условиях 17% (1 жалоба), в том числе 1- ОГБУЗ «Областная больница» (код дефекта – 1- 2.16.2).

По окончании рассмотрения обращений все заинтересованные стороны проинформированы о результатах рассмотрения обращений в письменной форме.

В 2024 г и 1 квартале 2025 года проведено 18 контрольно-экспертных мероприятий по 6 жалобам. По всем выявленным нарушениям в учреждения

здравоохранения направлены информационные письма, в актах экспертиз качества и медико-экономических экспертиз указаны рекомендации по устранению выявленных дефектов и необходимости составления и исполнения плана устранения выявленных нарушений в соответствии с п.71 Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации 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 так же ее финансового обеспечения». Систематическое неисполнение медицинскими организациями требований федеральных нормативных документов в этой части влечёт повторение нарушений при оказании медицинской помощи и способствует новым жалобам.

Вносим следующие предложения по улучшению качества оказания медицинской помощи:

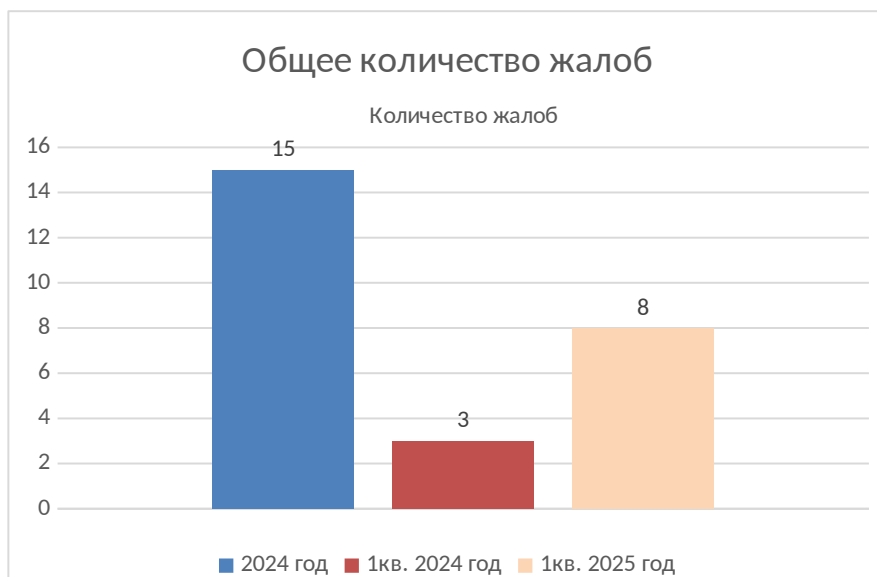
1. Руководителям медицинских организаций на постоянной основе проводить работу по укомплектованию штата, проводить повышение квалификации имеющегося медицинского персонала. При отсутствии /поломке медицинского оборудования своевременно информировать ДЗО ЕАО о сложившейся ситуации, искать выходы по её устранению и минимизации отрицательного воздействия на пациентов (перенаправление потоков в другие МО, привлечение на договорной основе специалистов и др.).

2. Медицинскому персоналу соблюдать требования приказа № 203 «Об утверждении критериев качества оказания медицинской помощи», №381н «Об утверждении требований к организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности МП», Правил ОМС, Территориальной программы госгарантий и ТС по оплате МП по ОМС, порядков оказания МП, клинических рекомендаций.

Вахрушевым А.А представлена информация:

Целью проведения данного анализа является анализ структуры поступивших жалоб к страховым представителям АСП ООО «Капитал МС» - Филиал в Еврейской АО за период 2024 – 1 квартал 2025 года. В качестве исходных данных взята информация, внесенная в программный комплекс «Контакт-Центр».

За 2024 год к страховым представителям поступило 15 жалоб по различным темам (3 в 1кв. 2024г), из них 14 признаны обоснованными (3 в 1кв. 2024г.). Причем за 1 квартал 2025г зафиксировано 8 жалоб, все из которых были признаны обоснованными. Таким образом, при сравнении показателей 1 квартала 2024 и 2025 года темп роста числа жалоб составил 266,66%.



Существенный рост жалоб позволяет говорить об увеличении использования данного канала коммуникации со страховой медицинской организации среди застрахованных лиц и росту недовольства среди застрахованных лиц качеством оказания медицинской помощи, что в целом соответствует общему положению дел в системе здравоохранения региона.

Рассмотрим также поступившие жалобы в разрезе медицинских организаций. При этом одна жалоба может затрагивать несколько медицинских организаций.

МО	2024г	1кв 2024г	1кв 2025г
ОГБУЗ «Областная больница»	12	2	6
ОГБУЗ «ССМП»	3	1	4
ОГБУЗ «Онкологический диспансер»	5	0	0
ОГБУЗ «Детская областная больница»	1	0	0
ОГБУЗ «Облученская РБ»	1	0	0
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника»	1	1	0
ОГБУЗ «Инфекционная больница»	1	0	0
ИП Калинина Л.В.	1	0	0
ОГБУЗ «Николаевская РБ»	0	0	1
ОГБУЗ «Смидовичская РБ»	0	0	1

Наибольшее количество жалоб приходится на ОГБУЗ «Областная больница», что вполне естественно, учитывая количество приписного

населения по сравнению с остальными медицинскими организациями. Также, исходя из данных таблицы, можно отметить существенный рост жалоб в ОГБУЗ «Областная больница» и ОГБУЗ «ССМП».

Рассмотрим нарушения, выявленные при проведении мероприятий по контролю объёмов, сроков и качества оказания медицинской помощи.

ОГБУЗ «Областная больница»	Код дефекта	2024г	1кв 2024г	1кв 2025г
	2.11	1	1	0
	2.12	1	0	1
	2.13	1	0	0
	3.1.3	1	0	0
	3.11	2	0	1
	3.14.1	1	0	0
	3.2.1	7	1	2
	3.2.2	4	0	2
	3.2.3	1	1	0
	3.5	1	1	0
	3.6	1	1	0
	3.7	1	0	0
	Итого	22	5	6
ОГБУЗ «ССМП»				
	2.2	0	0	1
	2.13	0	0	1
	3.13	1	0	0
	3.2.1	2	0	4
	3.2.2	0	0	1
	Итого	3	0	7
ОГБУЗ «Онкологический диспансер»				
	3.2.2	2	0	0
	3.2.1	3	0	0
	Итого	5	0	0
ОГБУЗ «Облученская РБ»				
	2.16.2	1	0	0
ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника»				
	2.13	0	1	0
ОГБУЗ «Инфекционная больница»				
	3.2.1	1	0	0

По результатам проведенного анализа можно отметить, что количество обоснованных обращений с целью оценки качества оказания медицинской помощи не только сохраняется, но и имеет тенденцию к увеличению, что говорит об информированности населения о своих правах и организаций, осуществляющих защиту прав застрахованных лиц.

При этом процент обоснованных жалоб является достаточно высоким и близок к 100%. Данный факт позволяет говорить о сохранении проблем в системе здравоохранения области.

Кроме этого, также необходимо отметить два направления жалоб (как устных, так и письменных) от застрахованных лиц, количество которых резко увеличилось с начала 2025 года.

Первое направление это отсутствие какой-либо маршрутизации по определенным видам исследований, которые недоступны для пациентов, в частности гормональные исследования, ФГДС, УЗИ с большой задержкой, МРТ запись уже на начало июля. Также наблюдается дефицит и как следствие длительные сроки ожидания врачей узких специалистов (окулист, эндокринолог, невролог, аллерголог, уролог, нефролог, пульмонолог). Очередь к ним может достигать несколько месяцев. При этом врачи, выдавая направление на исследование, прямо сообщают пациенту что не знают где им проходить данные исследования. При этом о маршрутизации пациентов в таких случаях не знает ни руководство медицинской организации, ни специалисты горячей линии. Все отправляют в страховую компанию. Поскольку СМО не утверждает действующую маршрутизацию пациентов, и не всегда имеет актуальную информацию, достаточно сложно проконсультировать человека при обращении к страховым представителям. Предлагаем разработать порядок маршрутизации пациентов и своевременного доведения его до всех заинтересованных участников системы ОМС. Данный вопрос также положительно скажется на уровне удовлетворенности в соответствии с федеральным проектом.

Второе направление это отсутствие лекарственных препаратов и медицинского обеспечения в ОГБУЗ «Областная больница». Застрахованные лица жалуются, что покупают за свой счет физраствор и другие лекарственные препараты. В жалобах пациенты пишут, что при госпитализации им выдают список лекарств и сопутствующего медицинского инвентаря, которые им необходимо купить за свой счет. При обращении к руководству МО получаем официальный ответ, что данные препараты относятся к жизненно необходимым, но они отсутствуют в стационаре уже длительное время и приобретаются самостоятельно пациентами и их родственниками.

Решили:

1.1. Информацию, представленную руководителями страховых медицинских организаций, принять к сведению.

Срок исполнения: постоянно

1.2. Руководителям страховых медицинских организаций направить в департамент здравоохранения правительства Еврейской автономной области Анализ структуры жалоб и обращений в разрезе медицинских организаций за 2024 и 1 квартал 2025 года с предложениями о внесении изменений в нормативно-правовые акты по **маршрутизации** и порядку оказания медицинской помощи на территории Еврейской автономной области для уменьшения факторов, влияющих на показатель удовлетворенности населения и снижения жалоб граждан на оказанную медицинскую помощь.

1.3. ТФОМС ЕАО направить в департамент здравоохранения правительства Еврейской автономной области предложение об актуализации существующих и разработке недостающих схем **маршрутизации** пациентов по всем профилям.

Срок исполнения: 15.05.2025

1.4. Информацию по вопросам маршрутизации пациентов доводить до всех участников оказания медицинской помощи по ОМС (медицинские организации, ТФОМС, страховые медицинские организации).

Срок исполнения: постоянно

Заместитель начальника
департамента здравоохранения
правительства Еврейской АО

А.В. Пономарева

Директор ТФОМС ЕАО

О.Ю. Писарева

Начальник отдела
материнства и детства департамента
здравоохранения правительства
Еврейской автономной области

О.А. Покацкая

Директор дирекции Еврейской АО
Хабаровского филиала АО «СК
«СОГАЗ-Мед»

Н.П. Скок

Директор АСП ООО «Капитал МС» -
Филиал в Еврейской АО

А.В. Евдокимова

Заместитель руководителя –
начальник отдела контроля за
качеством оказания медицинской
помощи населению и оборотом
медицинских изделий
территориального органа
Федеральной службы в сфере
здравоохранения по Хабаровскому
краю и Еврейской АО

Е.И. Калинина

Главный врач ОГБУЗ «Детская
областная больница»

Д.Ф. Борисенко