

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Республики Башкортостан

А.Р. Рахматуллин

«27» февраля 2025 года

РЕШЕНИЕ

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

Председатель заседания: министр здравоохранения Республики Башкортостан А.Р. Рахматуллин

На заседании присутствовали члены Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Республики Башкортостан (далее – Координационный совет), представители Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Башкортостан, Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Башкортостан, страховых медицинских организаций, других заинтересованных организаций и ведомств.

Заседание проводилось в режиме видеоконференции.

Повестка заседания:

№ п/п	Время	Тема выступления	Докладчик	Должность
1.	5 мин.	Вступительное слово	Юлия Анатольевна Кофанова	Директор ТФОМС РБ
2.	15 мин.	Обеспечение прав застрахованных граждан в сфере обязательного	Валишина Эльвира Рафаэльевна	Заместитель директора ТФОМС РБ по защите прав застрахованных

		медицинского страхования по итогам 2024 года, в том числе участников специальной военной операции		и организации контроля качества медицинской помощи
3.	10 мин.	Итоги рассмотрения обращений и сообщений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан за 2024 год	Мавлютов Руслан Олегович	Начальник отдела ведомственного контроля и безопасности медицинской деятельности Министерства здравоохранения Республики Башкортостан
4.	10 мин.	Вопросы удовлетворенности качеством медицинской помощи и ее доступности по г. Уфе и по административным территориям Республики Башкортостан, закрепленным за Центральным филиалом ТФОМС РБ в 2024 году	Ягудин Альберт Абдуллович	Директор Центрального филиала ТФОМС РБ
5.	10 мин.	Обеспечение прав застрахованных граждан в сфере ОМС в Уфимском филиале ООО «СМК «РЕСО-Мед» в 2024 году	Юсупова Раиса Мансуровна	Директор Уфимского филиала ООО «СМК «РЕСО-Мед»
6.	5 мин.	Обсуждение итогов, принятие решения	Участники заседания	

По итогам заслушивания и обсуждения вопросов повестки дня решили:

1. Министерству здравоохранения Республики Башкортостан:

1.1. Продолжить мониторинг обращений граждан, рассмотренных в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «Об обращениях граждан Российской Федерации», по наиболее значимым вопросам качества и доступности медицинской помощи, обращая особое внимание на медицинские организации с зарегистрированным ростом числа жалоб в динамике, с последующим заслушиванием руководителей данных медицинских организаций на заседаниях Координационного совета.

Срок – постоянно.

1.2. Систематически осуществлять контроль работы «горячих линий» Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, медицинских организаций Республики Башкортостан.

Срок – постоянно.

1.3. Осуществлять систематический контроль за медицинскими организациями по соблюдению порядка оказания медицинской помощи отдельным категориям ветеранов боевых действий, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2024 № 1940 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов», а также участникам специальной военной операции.

Срок – постоянно.

2. Территориальному фонду обязательного медицинского страхования Республики Башкортостан:

2.1. Продолжить контроль над страховыми медицинскими организациями по работе «горячих линий» по вопросам приема и рассмотрения обращений застрахованных граждан, в том числе отдельной категории ветеранов боевых действий и участников специальной военной операции.

Срок – постоянно.

2.2. Осуществлять мониторинг деятельности страховых представителей страховых медицинских организаций по информационному сопровождению застрахованных лиц при получении ими медицинской помощи.

Срок – постоянно.

2.3. Осуществлять анализ деятельности системы обязательного медицинского страхования Республики Башкортостан по защите прав застрахованных (анализ данных полученных в результате рассмотрения обращений граждан, в том числе жалоб, анкетирования, телефонных опросов, при личном приеме граждан, анализ работы страховых представителей страховых медицинских организаций, Контакт-центров и т.д.)

Срок – ежеквартально.

2.4. В целях исполнения приказа Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Башкортостан от 06.12.2023 № 1074-Д «О проведении мониторинга условий и порядка оказания бесплатной медицинской помощи и организации социологических опросов застрахованных граждан» продолжить проведение мониторингов условий и порядка предоставления бесплатной медицинской помощи, социологических опросов и выездных консультативных приемов граждан.

Срок – ежеквартально в соответствии с графиками.

2.5. В целях реализации мероприятий в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 16.01.2025 № 28 «О проведении в Российской Федерации Года защитника Отечества» и Указом Главы Республики Башкортостан от 31.11.2024 № УГ-1130 «Об объявлении в Республике Башкортостан 2025года Годом поддержки участников специальной военной операции и членов их семей» продолжить работу по межведомственному

взаимодействию специалистов филиалов Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Башкортостан с социальными координаторами в районах Республики Башкортостан, Филиалом Фонда «Защитники Отечества» Республики Башкортостан и страховыми представителями страховых медицинских организаций.

Срок – согласно графика.

3. Страховым медицинским организациям:

3.1. Обеспечить контроль реализации планов мероприятий по устранению причин, вызвавших нарушения качества и доступности медицинской помощи, выявленных в результате контрольно-экспертных мероприятий.

Срок – постоянно.

3.2. Продолжать осуществлять анализ данных, полученных в результате рассмотрения обращений граждан, в том числе жалоб, анкетирования, телефонных опросов, при личном приеме граждан, анализ работы страховых представителей страховых медицинских организаций, Контакт-центров и т.д.

Срок – ежемесячно.

3.3. Осуществлять контроль за обращениями отдельных категорий ветеранов боевых действий, принимавших участие (содействовавших выполнению задач) в специальной военной операции, уволенных с военной службы (службы, работы), участников специальной военной операции, обеспечить информационное сопровождение и оказание содействия при получении медицинской помощи.

Срок – постоянно.

3.4. Продолжить проведение анонимного анкетирования, телефонных опросов и личного приема застрахованных граждан в целях изучения удовлетворенности населения качеством медицинской помощи с использованием современных способов проведения данных мероприятий.

Срок – в соответствии с графиками.

3.5. В целях реализации положений приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.07.2022 № 495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, процент» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение» продолжить проведение телефонного опроса респондентов по вопроснику «Удовлетворенность населения медицинской помощью».

Срок – ежемесячно.

3.6. В целях реализации положений приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 28.04.2023 № 76 «Об утверждении методики организации и проведения страховыми медицинскими организациями

выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций» продолжить проведение выборочного опроса (анкетирования) респондентов по утвержденным формам анкет.

Срок – ежемесячно.

3.7. Принимать участие в медицинских советах, проводимых медицинскими организациями по вопросам защиты прав застрахованных, качества и доступности оказания медицинской помощи.

Срок – по согласованию с медицинскими организациями.

3.8 В целях реализации мероприятий в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 16.01.2025 № 28 «О проведении в Российской Федерации Года защитника Отечества» и Указом Главы Республики Башкортостан от 31.11.2024 № УГ-1130 «Об объявлении в Республике Башкортостан 2025года Годом поддержки участников специальной военной операции и членов их семей» продолжить работу по межведомственному взаимодействию страховых представителей с социальными координаторами в районах республики, Филиалом Фонда «Защитники Отечества» Республики Башкортостан и представителями филиалов Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Башкортостан.

Срок – согласно графика.

4. Медицинским организациям:

4.1. Регулярно анализировать показатели качества оказания медицинской помощи, разрабатывать конкретные планы мероприятий по устранению причин, вызывающих рост нарушений качества и доступности медицинской помощи, выявленных в результате экспертных мероприятий, усилить контроль их реализации.

Срок – постоянно.

4.2. Обеспечивать места размещения страховых представителей страховых медицинских организаций в медицинских организациях.

Срок – постоянно, с учетом эпидемиологической обстановки.

4.3. Обеспечить внеочередное оказание медицинской помощи отдельной категории ветеранов боевых действий, принимавших участие (содействовавших выполнению задач) в специальной военной операции, уволенным с военной службы (службы, работы) и участникам специальной военной операции, в соответствии с порядком оказания медицинской помощи отдельным категориям ветеранов боевых действий, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2024 № 1940 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов».

Срок – постоянно.

4.4. Продолжить работу по объективному рассмотрению обращений пациентов на уровне медицинских организаций в целях предупреждения повторных жалоб в вышестоящие инстанции.

Срок – постоянно.

5. Всем участникам системы активно использовать средства массовой информации, в том числе телевидение, радио и другие формы публичного и индивидуального информирования о правах застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования.

Срок – постоянно.