

**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ**

**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО
МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ КАБАРДИНО-
БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

« 30 » окт 2016 г.

« 30 » окт 2016 г.

№ 221-171 /

№ 2951 /

П Р И К А З

**Об утверждении Положения о службе представителей страховых
медицинских организаций в медицинских организациях,
осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского
страхования на территории Кабардино-Балкарской Республики**

В целях реализации положений Федерального закона от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» п р и к а з ы в а е м :

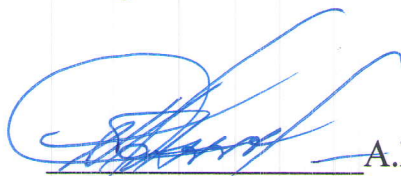
1. Утвердить Положение о службе представителей страховых медицинских организаций в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Кабардино-Балкарской Республики (приложение № 1).

2. Утвердить Методические рекомендации по работе представителей страховых медицинских организаций в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Кабардино-Балкарской Республики (приложение № 2)

3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2016 года.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляем за собой.

И.О. министра здравоохранения
Кабардино-Балкарской
Республики



А.Ж.Кауфов

Директор
Территориального фонда
обязательного медицинского
страхования Кабардино-
Балкарской Республики



И.В.Мишкова

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе представителей страховых медицинских организаций в
медицинских организациях, осуществляющих деятельность
в сфере обязательного медицинского страхования
на территории Кабардино-Балкарской Республики

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о службе представителей страховых медицинских организаций в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Кабардино-Балкарской Республики (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», нормативно-правовыми актами в сфере обязательного медицинского страхования (далее - ОМС), иными законодательными актами Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок деятельности службы представителей страховых медицинских организаций (далее - СМО), осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования по осуществлению защиты прав и законных интересов застрахованных лиц при получении бесплатной медицинской помощи в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования (далее - медицинские организации).

1.3. Понятия, используемые в настоящем Положении:

1.3.1. Служба представителей СМО - состоит из специалистов СМО, находящихся в медицинских организациях с целью обеспечения реализации прав застрахованных лиц на бесплатное получение медицинской помощи в сфере ОМС, доступности и качества медицинской помощи, информирования граждан о правах в сфере ОМС.

1.3.2. «Пост качества» - место в медицинской организации, предоставленное для представителя СМО с целью проведения им работы по

защите прав и законных интересов и информированию застрахованных лиц при получении бесплатной медицинской помощи.

1.3.3. Дежурство на «Посту качества» - деятельность представителя СМО на организованном для этого месте в медицинской организации, осуществляемая в порядке, установленном настоящим Положением.

1.4. Представителями СМО являются штатные сотрудники СМО. Представителем СМО не может быть сотрудник медицинской организации, в которой находится «Пост качества».

1.5. Требования, предъявляемые к представителю СМО. Представитель СМО должен иметь приказ о командировании его на проведение дежурства на «Посту качества», а также приказ о праве доступа к сведениям, содержащим конфиденциальную информацию и другую охраняемую законом тайну; обладать достаточным уровнем образования и профессиональных навыков; быть корректным, внимательным, доброжелательным, проявлять терпимость и вежливость в общении с гражданами, а также с представителями медицинской организации; иметь опрятный внешний вид, соблюдать в одежде сдержанность и аккуратность.

2. Функции представителя СМО

2.1. Обеспечение конституционных прав граждан на получение медицинской помощи в объеме и на условиях Программ государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее - Программы).

2.2. Обеспечение в местах размещения информации наличия актуальных информационно-разъяснительных материалов по вопросам, связанным с обеспечением прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи по программам ОМС.

2.3. Выявление фактов нарушений (фактов, способствующих нарушению) прав граждан, предусмотренных Программами и принятие мер по их устранению и предупреждению.

2.4. Оказание помощи застрахованным лицам в случае возникновения затруднений при получении медицинской помощи.

2.5. Осуществление разъяснительной работы по вопросам, связанным с обеспечением прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи по программам ОМС.

2.6. Изучение удовлетворенности своевременностью, доступностью и качеством получаемой медицинской помощи застрахованными лицами.

2.7. Ведение учета поступивших обращений (в т.ч. письменных), с последующим внесением их в электронный журнал учета обращений граждан.

2.8. Контроль условий оказания и доступности медицинской помощи.

2.9. Подготовка и представление материалов руководителю медицинской организации, СМО и Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Кабардино-Балкарской Республики (далее -

ТФОМС КБР) о нарушениях и недостатках, выявленных в ходе дежурства на «Посту качества», мерах и сроках, необходимых для их устранения.

2.10. Получение информации от руководителей медицинских организаций об устранении ранее выявленных нарушений.

2.11. Разработка предложений по улучшению организации оказания медицинской помощи с целью обеспечения ее доступности, соблюдения сроков и повышения качества.

3. Права представителя СМО

3.1. Представитель СМО имеет право:

3.1.1. Обращаться к ответственным лицам медицинской организации за содействием и получать от них информацию, необходимую для осуществления консультирования граждан и оперативного решения вопросов по получению ими бесплатной и доступной медицинской помощи.

3.1.2. Обращаться в другие СМО, в ТФОМС КБР, в Министерство здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики, заинтересованные структуры и получать информацию, необходимую для защиты прав и законных интересов застрахованных лиц.

4. Организация работы представителей СМО в медицинских организациях

4.1. Представитель СМО при выполнении своих функций действует в соответствии с федеральным и республиканским законодательством, настоящим Положением. Действия представителя СМО не должны противоречить медицинской этике и деонтологии.

4.2. Медицинские организации обеспечивают выделение рабочих мест, оснащенных столом и стульями, для представителей СМО в холле (коридоре) поликлиники рядом с регистратурой или в месте наибольшего скопления (концентрации) пациентов, а также место для размещения информации о работе представителей СМО, другой информации, связанной с обеспечением прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи.

Медицинские организации назначают лиц, ответственных за взаимодействие с представителем СМО (далее - ответственный). Ответственный должен подготовить Журнал учета дежурств представителей СМО, который должен быть прошит, пронумерован и заверен подписью руководителя и печатью медицинской организации. Ответственный ставит подпись в Журнале учета дежурств представителей СМО в конце дежурства.

4.3. Представители СМО осуществляют дежурство на «Посту качества» в медицинских организациях согласно графику, согласованному с ТФОМС КБР с 9-00 до 12-00 часов.

4.4. ТФОМС КБР согласовывает график дежурств на «Постах качества» на основании представленного графика СМО и проведенного анализа количества поступивших жалоб и обращений застрахованных на

доступность, качество и сроки предоставления медицинской помощи и в первую очередь включает в график медицинские организации, в которых зафиксировано их наибольшее количество.

4.5. ТФОМС КБР согласует за 2 рабочих дня до окончания текущего месяца график на следующий месяц и доводит до сведения СМО, Министерство здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики и медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Кабардино-Балкарской Республики.

4.6. СМО информируют население о режиме работы представителей СМО в медицинских организациях через средства массовой информации, размещение объявлений в пунктах выдачи полисов ОМС, непосредственно в медицинских организациях, в том числе с использованием технических средств медицинских организаций.

4.7. Время дежурства на «Посту качества» представителей СМО устанавливается в период наибольшей посещаемости гражданами медицинских организаций с 9-00 до 12-00 часов.

4.8. «Пост качества» должен быть оборудован яркой наглядной информацией о сути проводимой работы. Страховые медицинские организации обеспечивают представителя СМО информацией, необходимой для защиты прав застрахованных ими граждан, и обеспечивают возможность связи со службами (работниками) СМО для решения возникающих вопросов. Представитель СМО должен быть обеспечен бейджем. Информация, размещенная на «Посту качества», не должна содержать рекламы конкретной СМО.

4.9. В ходе дежурства на «Посту качества» представитель СМО:

1) отмечает время прихода в медицинскую организацию и ухода из нее, а также краткие результаты дежурства в Журнале учета дежурств представителей СМО, который хранится в регистратуре медицинской организации;

2) контролирует устранение ранее выявленных недостатков по результатам дежурств;

3) оценивает наличие и актуальность информационного материала в медицинской организации;

4) разъясняет застрахованным лицам их права на получение бесплатной медицинской помощи в рамках Программы, инициирует общение с застрахованными лицами;

5) осуществляет контроль доступности и своевременности получения медицинской помощи в медицинских организациях: возможности предварительной записи на прием к врачу (в т.ч. удаленной); организации работы регистратуры; условий пребывания в медицинской организации; соблюдение срока ожидания плановой медицинской помощи (консультации) врачей, лабораторных и диагностических исследований; наличия очередей на амбулаторно-поликлинический прием; соблюдения норм медицинской этики и деонтологии сотрудниками медицинских организаций;

6) выявляет факты, влияющие на качество и доступность медицинской помощи;

7) проводит изучение удовлетворенности своевременностью, доступностью и качеством получаемой медицинской помощи застрахованными лицами;

8) действует в интересах застрахованных лиц, независимо от СМО, в которой они застрахованы.

4.10. Представитель СМО безотлагательно оказывает помощь при возникновении у застрахованных лиц проблемных ситуаций, таких как:

отказ в предоставлении бесплатных медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

предложение подписать информированное согласие с отказом от предоставления бесплатной медицинской помощи и предложение оплатить без заключения договора или заключить договор на возмездное оказание медицинской помощи, предоставление медицинских услуг, расходных материалов, изделий медицинского назначения, лекарственных средств, бесплатное предоставление которых определено нормативно-правовыми документами, стандартами или договорами в сфере ОМС на территории Кабардино-Балкарской Республики;

предложение провести диагностическое исследование, операцию или прием специалиста без очереди на возмездной основе в этой либо другой медицинской организации;

отказ в доступе к оформленной в отношении застрахованного лица медицинской документации, в выдаче копии медицинской документации;

возникновения иных ситуаций, требующих срочного восстановления нарушенных прав застрахованных лиц на бесплатную медицинскую помощь в необходимом объеме, установленные сроки и надлежащего качества.

4.11. В случаях, когда обстоятельства, послужившие основанием для жалобы, уже не могут быть устранены в режиме безотлагательного оказания помощи, гражданину разъясняется возможность подачи письменной жалобы и при его согласии письменная жалоба в день обращения передается для дальнейшей работы в СМО, в которой застрахован гражданин.

4.12. По результатам дежурства на «Посту качества» в медицинской организации представитель СМО составляет акт в двух экземплярах, с ним должен быть ознакомлен под роспись руководитель медицинской организации либо лицо, назначенное ответственным за взаимодействие с представителем СМО в медицинской организации, один экземпляр для СМО, второй - медицинской организации (приложение №1). В медицинской организации акты хранятся у лица, ответственного за взаимодействие с представителем СМО.

4.13. Представитель СМО, прибывший в медицинскую организацию, должен ознакомиться у лица, ответственного за взаимодействие с представителем СМО с актами, оформленными ранее.

5. Порядок оформления результатов деятельности представителей СМО и контроль за их деятельностью

5.1. Представители СМО по итогам каждого дежурства на «Посту качества» заполняют соответствующие разделы отчета о результатах проведенной работы в специальном разделе официального интернет-сайта ТФОМС КБР.

5.2. ТФОМС КБР осуществляет контроль за деятельностью представителей СМО.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с 01 января 2016 года и действует до его отмены или принятия нового Положения.

Приложение №1
к Положению о службе представителей
страховых медицинских организаций в
медицинских организациях, осуществляющих
деятельность в сфере обязательного медицинского
страхования на территории Кабардино-
Балкарской Республики

АКТ

по итогам дежурства на «Посту качества», проведённого представителем

наименование страховой медицинской организации _____

дата _____ место составления _____
В соответствии с графиком дежурств на «Постах
качества» _____

_____, ФИО, должность представителя страховой медицинской организации
В ходе проведения дежурства на «Посту качества» в

наименование медицинской организации _____
в целях защиты прав, законных интересов и информирования
застрахованных лиц при получении бесплатной медицинской помощи:

- выявлены следующие недостатки: _____

получены следующие замечания и предложения от застрахованных
граждан: _____

Срок устранения выявленных недостатков и предоставления информации о
принятых мерах: до _____ Представитель СМО _____

ОЗНАКОМЛЕН: Должностное лицо медицинской организации _____

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по работе представителей страховых медицинских организаций в
медицинских организациях, осуществляющих деятельность
в сфере обязательного медицинского страхования на
территории Кабардино-Балкарской Республики

1. Подготовка

1.1. Выполнение обязанности представителя страховой медицинской организации в медицинских организациях (далее - представитель), осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Кабардино-Балкарской республики (далее - медицинские организации), возлагается на сотрудника страховой медицинской организации (далее - СМО) приказом руководителя СМО.

1.2. Назначенный приказом руководителя СМО сотрудник должен знать требования следующих нормативных документов:

Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ);

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Кабардино-Балкарской Республике на текущий период (далее - Территориальная программа);

Положение, о службе представителей страховых медицинских организаций в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Кабардино-Балкарской Республики;

Другие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере здравоохранения и обязательного медицинского страхования.

1.3. Обеспечение представителя СМО приказом о командировании сотрудника на проведение дежурства на «Посту качества», а также приказом о праве доступа к сведениям, содержащим конфиденциальную информацию.

1.4. Представитель должен быть обеспечен яркой наглядной информацией о сути проводимой работы, бейджем.

1.5. Население должно быть проинформировано о времени и месте работы представителя через средства массовой информации (размещения объявлений в пунктах выдачи полисов ОМС, непосредственно в медицинских организациях, в том числе с использованием технических средств медицинских организаций, на сайтах СМО, ТФОМС КБР).

2. Работа представителя СМО

2.1. Представитель уточняет у ответственного лица медицинской организации место размещения «Поста качества».

2.2. Представитель оборудует место проведения дежурства яркой наглядной информацией о сути проводимой работы.

2.3. В ходе работы представитель должен:

2.3.1. отмечать время прихода в медицинскую организацию и ухода из нее, а также краткие результаты дежурства в Журнале учета дежурств представителей СМО, который хранится в регистратуре медицинской организации;

2.3.2. запрашивать у ответственного лица результаты предыдущих проверок и проверить устранение ранее выявленных недостатков;

2.3.3. оценивать наличие и актуальность информационного материала в медицинской организации (при необходимости обновить);

2.3.4. действовать в интересах застрахованных лиц, независимо от СМО, в которой они застрахованы;

2.3.5. разъяснять застрахованным лицам их права на получение бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы, инициировать общение с застрахованными лицами;

2.3.6. проверить наличие объявлений о предварительной записи, номера телефонов в доступном месте, исправность инфомата, возможность записаться через интернет (пример: перед началом дежурства, сделать контрольный звонок по телефону регистратуры, попытаться записаться через интернет; в ходе дежурства проверить возможность записи через инфомат, в случае невозможности предварительной записи, выяснить причину нарушения, проинформировать ответственного лица за взаимодействие с представителями СМО медицинской организации, обозначить сроки устранения, проконтролировать устранение);

2.3.7. проверить наличие очереди в регистратуру (более 5 человек), все ли окна регистратуры и регистраторы задействованы в приеме, наличие учета пациентов, предварительно записавшихся на прием, производится ли подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием или вызвавших врача на дом, а также доставка медицинской документации

пациентов в кабинеты врачей (пример: при наличии очереди, выяснить причину, проинформировать ответственного лица за взаимодействие с представителями СМО медицинской организации, проконтролировать устранение);

2.3.8. оценить чистоту помещений, температурный режим, внешний вид помещений, в т.ч. мест общего пользования и т.д.;

2.3.9. проверять соблюдение сроков ожидания плановой медицинской помощи (консультации) врачей, лабораторных и диагностических исследований (сроки ожидания плановой медицинской помощи не должны превышать сроки ожидания, установленные Территориальной программой, в случае записи пациента на прием с нарушением сроков оказания плановой медицинской помощи, выяснить причину нарушения, проинформировать ответственного лица за взаимодействие с представителями СМО медицинской организации, проконтролировать устранение);

2.3.10. проверять наличие очереди на амбулаторно-поликлинический прием, лабораторные и диагностические исследования (при наличии очереди на прием, выяснить причину, проинформировать ответственного лица за взаимодействие с представителями СМО медицинской организации, проконтролировать устранение);

2.3.11. обращать внимание на отношение сотрудников медицинских организаций к пациентам (внимание, доброжелательность, забота и т.д.);

2.3.12. проводить обходы медицинской организации, инициировать общение с застрахованными, изучать удовлетворенность своевременностью, доступностью и качеством получаемой медицинской помощи;

2.3.13. при возникновении следующих вопросов:

- отказ в предоставлении бесплатных медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- предложение подписать информированное согласие с отказом от предоставления бесплатной медицинской помощи и предложение оплатить без заключения договора или заключить договор на возмездное оказание медицинской помощи, предоставление медицинских услуг, расходных материалов, изделий медицинского назначения, лекарственных средств, бесплатное предоставление которых определено нормативно-правовыми документами, стандартами или договорами в сфере ОМС на территории Кабардино-Балкарской Республики;

- предложение провести диагностическое исследование, операцию или прием специалиста без очереди на возмездной основе в этой либо другой медицинской организации;

- отказ в доступе к оформленной в отношении застрахованного лица медицинской документации, в выдаче копии медицинской документации выяснить причину, предложить застрахованному написать письменное обращение в СМО. В этот же день обращение передается для дальнейшей работы в отдел, осуществляющий работу с обращениями застрахованных или в СМО, в которой застрахован обратившийся;

2.3.14. фиксировать все полученные обращения в период работы «Поста качества» в журнал, затем, по возвращении в СМО, внести все данные устных обращений в электронный журнал, письменные, в соответствии с Законом №59-ФЗ.

2.3.15. по результатам дежурства на «Посту качества» в медицинской организации представитель СМО составляет акт в двух экземплярах, с ним должен быть ознакомлен под роспись руководитель медицинской организации либо лицо, назначенное ответственным за взаимодействие с представителем СМО в медицинской организации, один экземпляр для СМО, второй - медицинской организации (приложение № 1 к Положению о службе представителей страховых медицинских организаций в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Кабардино-Балкарской республики);

2.3.16. в случае выявления недостатков во время дежурства на «Посту качества» должен контролировать их устранение (при устранении недостатков в период проведения дежурства на «Посту качества» достаточно получение информации от медицинской организации в устной форме; в случае установления представителем СМО сроков устранения недостатков информация предоставляется медицинской организацией в письменной форме).

3. Оформление результатов деятельности представителей СМО и контроль за их деятельностью

3.1. По итогам дежурства заполнить соответствующие разделы отчета о результатах проведенной работы в специальном разделе официального интернет-сайта Территориального фонда.