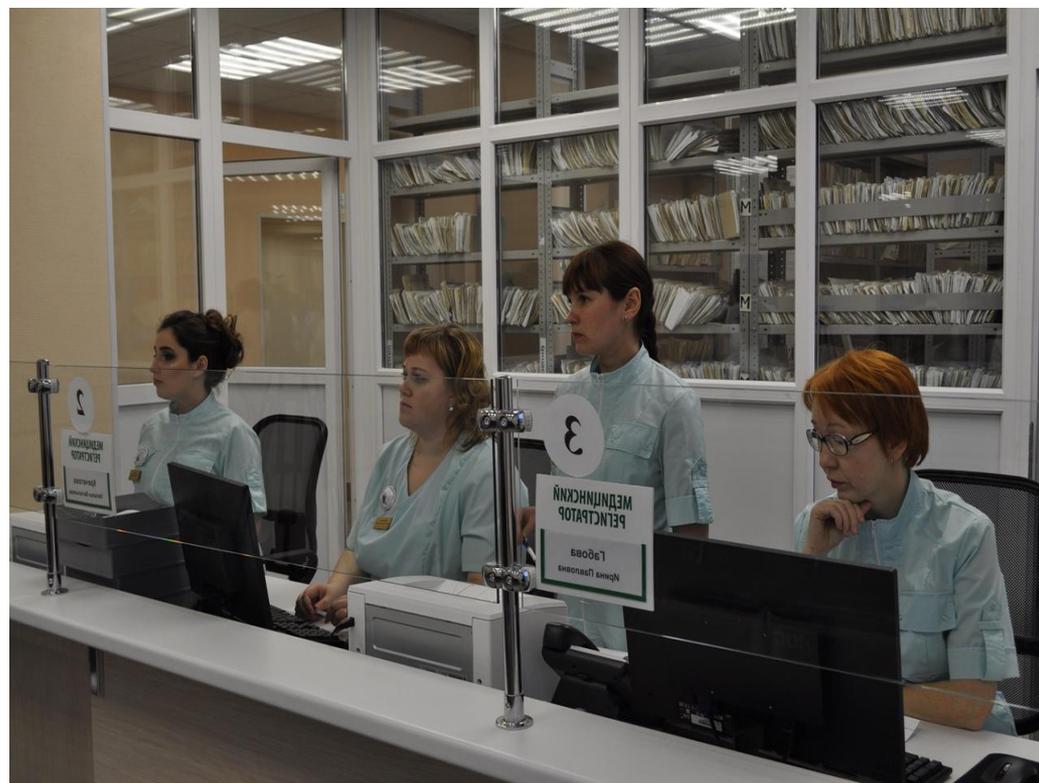


Роль страховой медицинской организации в повышении доступности медицинской помощи



СОСОВА КРИСТИНА ВИЛОРЬЕВНА
Директор Иркутского филиала АО
«Страховая компания «СОГАЗ-Мед»

Обеспечение доступности медицинской помощи, это, в первую очередь, правильная организация работы медицинской организации, начиная с работы регистратуры.



Поскольку речь идет о доступности медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, то немаловажная роль в решении данного вопроса отведена страховым медицинским организациям.



Как известно, с января 2016 г. по распоряжению Президента РФ поэтапно начал функционировать институт страховых представителей, одной из задач которого является защита прав застрахованного лица на своевременное бесплатное получение качественной медицинской помощи в полном объеме.

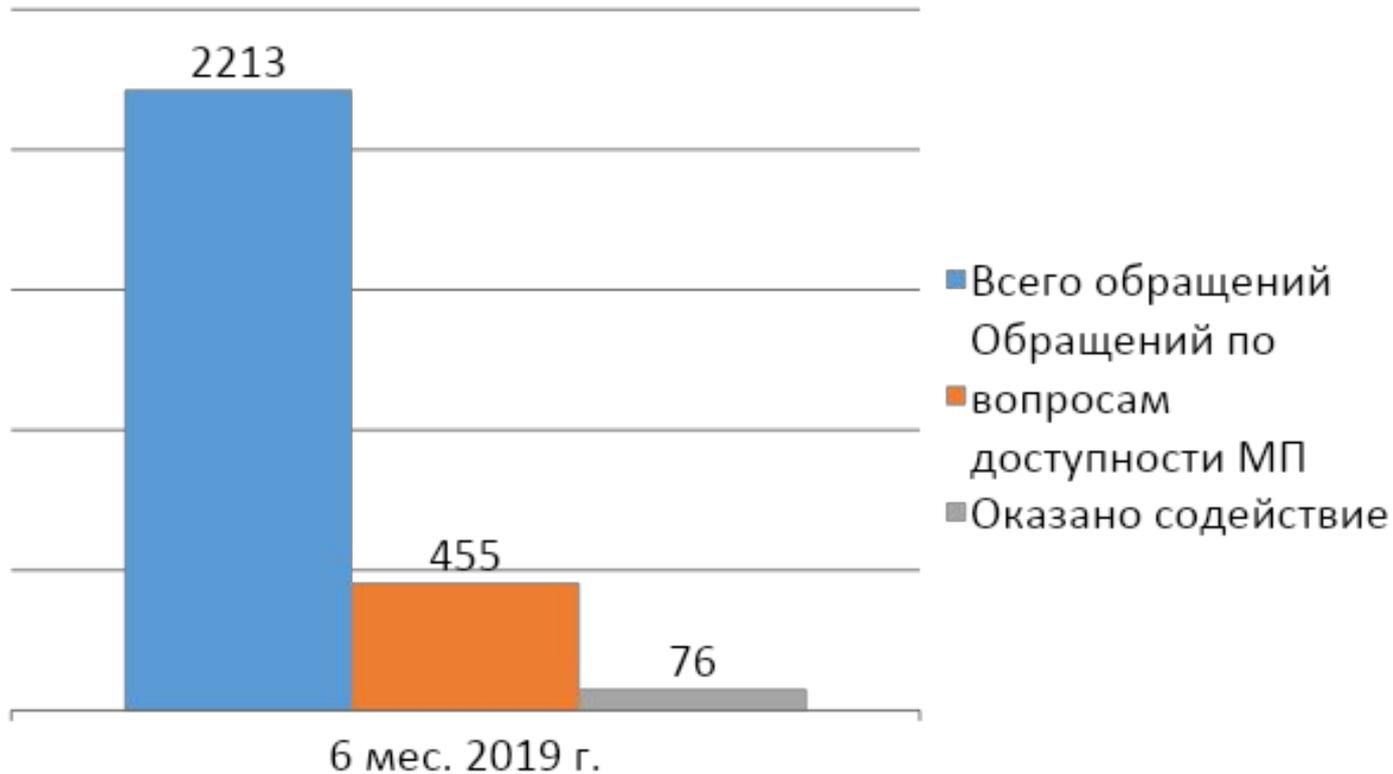
КОНТАКТ ЦЕНТР СМО



Перенаправление вопроса врачу-специалисту по ЗПЗ, который выясняет проблему и, при необходимости, оказывает содействие в получении МП



Обращения по телефону горячей линии (6 мес. 2019 г.)



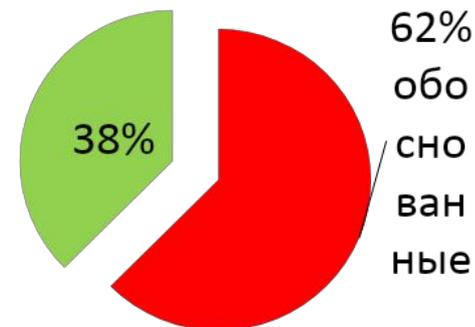
В 1 полугодии 2019 г. по вопросам медицинской помощи в медицинских организациях г. Иркутска по телефону горячей линии обратилось 2213 жителей города. Из них с вопросами о доступности медицинской помощи 455 (20,5%) застрахованных лиц (далее – ЗЛ). В 76 случаях врачом ЗПЗ оказано содействие.

Письменные обращения

(6 мес. 2019 г.)



Жалобы



За 6 месяцев т.г. Иркутским филиалом СМО отработано 11 письменных обращений по вопросам доступности МП в МО города.

Из них: - 8 жалоб, 5 из которых (62%) по результатам экспертных мероприятий признаны обоснованными и 3 консультации.

Высокий процент обоснованных жалоб показывает, что проблема существует и ей необходимо уделить самое серьезное внимание.



Факты, которые указывают ЗЛ в жалобах:



- Трудности в записи на консультативный прием врача-специалиста;
- Несвоевременное направление на медицинскую услугу, что, зачастую, приводит ЗЛ к ограничению бесплатной медицинской помощи и они вынуждены заключать договор с медицинской организацией, и получать гарантированную по ОМС услугу за деньги;
- Превышение срока ожидания медицинской услуги или госпитализации;
- Отказ в направлении ЗЛ в другую МО при отсутствии специалиста или невозможности оказать медицинскую услугу в МО по месту прикрепления.

Контролирующая функция СМО с целью предотвращения ограничения доступности МП в МО г. Иркутска



В соответствии с планом-графиком, ежемесячно осуществляется мониторинг исполнения медицинскими организациями сроков ожидания МП, предоставляемой в соответствии с ТППГ.

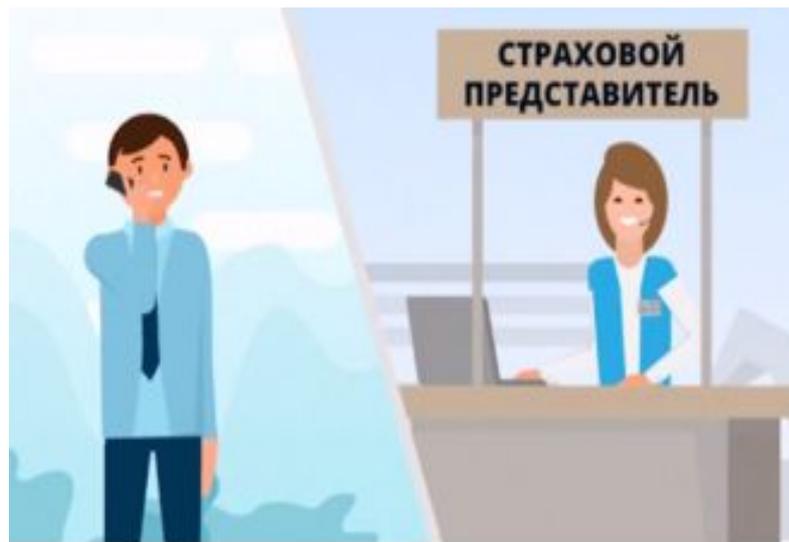
В первом полугодии проведены проверки в 27 МО г. Иркутска.

Из которых в двух выявлены нарушения сроков ожидания МП в плановом порядке.

Врачом-специалистом по организации МП СМО ежемесячно проводится анализ сроков плановой госпитализации.

В случае выявления превышения сроков ожидания плановой госпитализации или неправомерного отказа в ней, проводится экспертная работа, но, в первую очередь сотрудник СМО связывается по телефону с ЗЛ, в отношении которого выявлено нарушение, выясняет причины и предлагает содействие.

С целью оперативного оказания содействия ЗЛ в получении МП в рамках ТПГГ СМО отработаны алгоритмы взаимодействия с медицинскими организациями: подписаны типовые соглашения с июня 2017 г. со всеми МО, работающими в системе ОМС на территории города и области. В рамках действующего соглашения предусмотрена работа страхового представителя на территории МО в согласованные графиком дни и часы.



Проведение опросов

С июня 2019 г. сотрудниками СМО проводится мониторинг исполнения МО сроков предоставления МП онкобольным. В рамках этой работы сотрудники СМО проводят опросы онкобольных и, при необходимости в рамках своей компетенции оказывают содействие в получении той или иной медицинской услуги.



С целью изучения доступности МП проводится анкетирование ЗЛ, по результатам которого установлено, что количество неудовлетворённых амбулаторно-поликлинической помощью ежегодно и стабильно занимает лидирующее место.



Таким образом, в настоящее время СМО отведена значительная роль в оказании содействия застрахованным лицам для своевременного получения МП, оперативного решения проблем, возникших при получении медицинской помощи по ОМС.

При этом успешная работа по улучшению доступности МП возможна при комплексном подходе, повышении уровня ответственности всех участников системы оказания медицинской помощи пациентам.





**Спасибо
за внимание!**