


**Комплексная оценка
удовлетворенности застрахованных
граждан доступностью и качеством
медицинской помощи**

Новикова Н.М.
СМО ЗАО «МАКС-М»



ОДНОЙ ИЗ ОСНОВНЫХ ЗАДАЧ (ФУНКЦИИ) СТРАХОВЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ (СМО) ЯВЛЯЕТСЯ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ЗАЩИТА ПРАВ ЗАСТРАХОВАННЫХ ГРАЖДАН В СИСТЕМЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ (ОМС).

ОТДЕЛЬНЫЕ ЭТАПЫ (МЕХАНИЗМЫ) ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН:

- **ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАСТРАХОВАННЫХ ГРАЖДАН СТРАХОВЫМИ МЕДИЦИНСКИМИ ПОЛИСАМИ ОМС;**
- **ИНФОРМИРОВАНИЕ ГРАЖДАН ОБ ИХ ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ В СИСТЕМЕ ОМС;**
- **КОНТРОЛЬ ОБЪЕМОВ И КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, ОКАЗЫВАЕМОЙ ЗАСТРАХОВАННЫМ ЛИЦАМ;**
- **ИЗУЧЕНИЕ И УЧЕТ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАСТРАХОВАННЫХ ГРАЖДАН ДОСТУПНОСТЬЮ И КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ;**
- **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МАТЕРИАЛОВ, ПОЛУЧЕННЫХ НА ЭТАПАХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЭТИХ МЕРОПРИЯТИЙ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ И УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ДЛЯ ЗАСТРАХОВАННЫХ ГРАЖДАН.**

ПРАВО РЕАЛИЗАЦИИ НАЗВАННЫХ ФУНКЦИЙ СМО ЗАКРЕПЛЕНО НЫНЕ ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, НОРМАТИВНОЙ БАЗОЙ, А ТАКЖЕ ПРЕДУСМОТРЕНО ПРОЕКТОМ ОБСУЖДАЕМОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА «ОБ ОБЯЗАТЕЛЬНОМ МЕДИЦИНСКОМ СТРАХОВАНИИ»

Основная задача СМО

- Закон РФ «О медицинском страховании граждан в РФ» от 28.06.91 № 1499-1
- Постановление СМ РФ от 11.10.93г. № 1018 «Положение о страховых медицинских организациях, осуществляющих ОМС»
Проведение ОМС путем оплаты медицинской помощи, предоставляемой в соответствии с тер. программой ОМС и договорами ОМС, осуществление контроля за объемом и качеством медицинских услуг

- Проект Федерального закона «Об обязательном медицинском страховании»

Осуществление деятельности в системе ОМС на основании договора о финансовом обеспечении ОМС и договора на оказание медицинской помощи по ОМС

Права и обязанности СМО

• ФЗ № 1499-1 от 28.06.91г., статья 15

- ❑ с момента заключения договора выдавать страховые полисы;
- ❑ свободно выбирать медицинское учреждение для оказания медицинской помощи по договорам медицинского страхования;
- ❑ заключать договоры с медицинскими учреждениями на оказание медицинской помощи по ОМС;
- ❑ контролировать объем, сроки и качество медицинской помощи;
- ❑ защищать интересы застрахованных;
- ❑ предъявлять в судебном порядке иск к медицинскому учреждению или работнику за причиненный вред застрахованному;
- ❑ принимать участие в определении тарифов;
- ❑ осуществлять деятельность на некоммерческой основе;

• Проект закона, статья 15(1)

- Осуществлять полномочия страховщика:
 - ❑ принимать заявления о выборе СМО;
 - ❑ регистрировать граждан в качестве застрахованных;
 - ❑ выдавать полис ОМС;
 - ❑ предоставлять застрахованным информацию о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи, о правах граждан на выбор СМО, медицинской организации, получение полиса, а также обязанностях застрахованных лиц;
 - ❑ заключать договор с ТФОМС о финансовом обеспечении ОМС;
 - ❑ заключать с мед. организациями договоры на оказание медицинской помощи и не в праве отказать в заключении договора медицинской организации, выбранной застрахованным;
 - ❑ собирать и обрабатывать сведения персонифицированного учета;

Права и обязанности СМО

- **ФЗ № 1499-1 от 28.06.91г., статья 15**

- **Проект закона, статья 15(2)**

- ❑ получать от медицинской организаций сведения для контроля медицинской помощи;
- ❑ осуществлять контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи;
- ❑ оплачивать медицинскую помощь в соответствии с договором;
- ❑ изучать удовлетворенность застрахованных лиц объемом, доступностью и качеством медицинской помощи;
- ❑ осуществлять работу с обращениями граждан;
- ❑ возмещать ущерб, причиненный застрахованному лицу в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением СМО обязанностей по организации медицинской помощи по ОМС;

Права и обязанности СМО

- **ФЗ № 1499-1 от 28.06.91г., статья 15**

- **Проект закона, статья 15(2)**

- участвовать в согласовании тарифов;
- принимать участие в формировании территориальных программ;
- предъявлять застрахованному иск о возмещении расходов в случае нарушения предписанного ему медицинского режима

Источники права СМО по оценке деятельности медицинских организаций

до 2011 г.

- Закон РФ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» от 28.06.91 № 1499-1
- Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27.11.92 № 4015-1
- Программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (раздел 6)
- Постановление СМ РФ от 11.10.93 г. № 1018 «Положение о страховых медицинских организациях, осуществляющих ОМС»
- Договоры обязательного медицинского страхования работающих и неработающих граждан

после 2011 г.

- Проект Федерального закона «Об обязательном медицинском страховании» (ст.15)
- Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» от 27.11.92 № 4015-1
- Программа государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (раздел 6)
- Постановление СМ РФ от 11.10.93 г. № 1018 «Положение о страховых медицинских организациях, осуществляющих ОМС»
- Договоры о финансовом обеспечении ОМС и на оказание медицинской помощи по ОМС

Этапы вневедомственного контроля (управления) качеством медицинской помощи и защита прав застрахованных граждан



Критерии доступности и качества медицинской помощи (программа госгарантий)

- удовлетворенность населения медицинской помощью;
- число лиц, страдающих социально значимыми болезнями, с установленным впервые в жизни диагнозом;
- число лиц, в возрасте 18 лет и старше, впервые признанных инвалидами;
- смертность населения;
- смертность населения в трудоспособном возрасте;
- смертность населения от сердечно-сосудистых заболеваний;
- смертность населения от онкологических заболеваний;
- смертность населения от внешних причин;
- смертность населения в результате дорожно-транспортных происшествий;
- материнская смертность;
- младенческая смертность;
- доступность медицинской помощи на основе оценки реализации нормативов объема медицинской помощи по видам в соответствии с Программой, а также установленных территориальной программой
- сроков ожидания гражданами медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке;
- **эффективность использования ресурсов здравоохранения (кадровых, материально-технических, финансовых и других).**

Оценочные показатели деятельности медицинских организаций (по данным СМО)

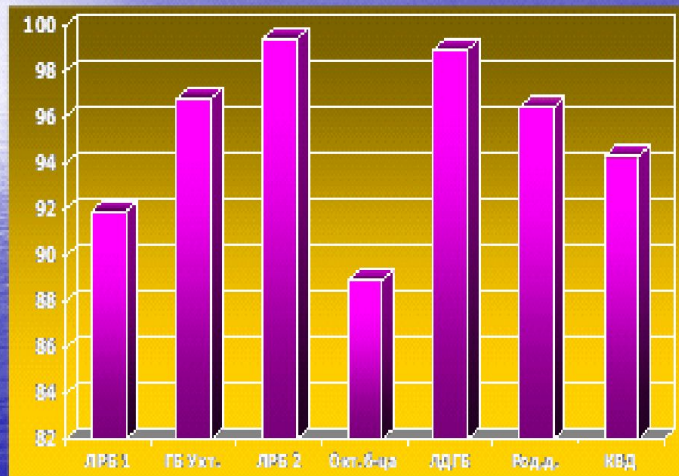
- Показатели медико-экономической эффективности – по результатам анализа:
 - выполнения муниципального заказа;
 - результатов вневедомственного контроля объемов и качества лечения
- Показатели медико-социальной эффективности – по результатам анализа:
 - письменных и устных обращений граждан;
 - данных анкетирования застрахованных

Индикаторы медико-экономической эффективности

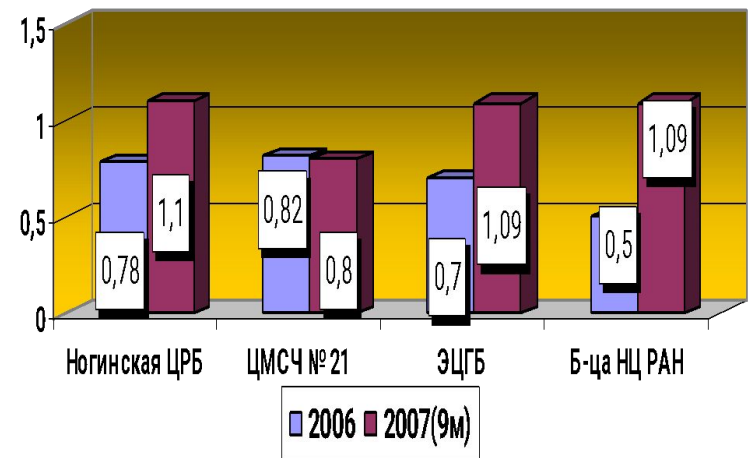
- Объем медицинской помощи в расчете на одного застрахованного:
 - стационарная медицинская помощь, койко-дни в % к плану;
 - амбулаторно-поликлиническая помощь, посещения в % к плану;
 - дневные стационары всех типов, койко-дни в % к плану.
- Средняя продолжительность пребывания пациента на койке в % от плана.
- Процент от суммы счетов, не принятых к оплате по результатам МЭК, МЭЭ, ЭКМП от представленных

Мониторинг показателей медико-экономической эффективности

Показатели выполнения муниципального заказа ЛПУ Люберецкого р-на по стационарной помощи в 2008 г. (9 мес.)
(факт/план, к/днем, %)



Динамика удельного веса финансовых санкций в объеме финансирования



Мониторинг выполнения плановых объемов по стационарной помощи за 2009 год

| Наименование ЛПУ | Профиль медпомощи | Кол-во пролеченных | | | Кол-во услуг | | | Сумма (руб) | | | Среднепроф. длит. | | |
|---|-------------------|--------------------|--------------|---------------|----------------|----------------|---------------|--------------------|--------------------|---------------|-------------------|--------------|---------------|
| | | План | Факт | Ф.П. | План | Факт | Ф.П. | План | Факт | Ф.П. | План | Факт | Ф.П. |
| МУЗ Люберецкая районная больница №1 | КАРДИОЛОГИЯ | 583 | 617 | 105,8% | 8 454 | 8 713 | 103,1% | 8 344 098 | 8 582 228 | 102,9% | 14,50 | 14,12 | 97,4% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №1 | ТЕРАПИЯ (ОБЩА) | 1 361 | 1 548 | 113,7% | 18 374 | 18 462 | 100,5% | 17 914 650 | 17 962 500 | 100,3% | 13,50 | 11,93 | 88,3% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №1 | ИНФЕКЦИОННЫЕ | 532 | 633 | 119,0% | 5 746 | 6 090 | 106,0% | 6 217 172 | 6 577 866 | 105,8% | 10,80 | 9,62 | 89,1% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №1 | ТРАВМАТОЛОГИЯ | 850 | 585 | 68,8% | 7 990 | 8 056 | 100,8% | 9 659 910 | 9 754 372 | 101,0% | 9,40 | 13,77 | 146,5% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №1 | УРОЛОГИЯ | 850 | 813 | 95,6% | 8 245 | 7 808 | 94,7% | 8 558 310 | 8 080 144 | 94,4% | 9,70 | 9,60 | 99,0% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №1 | ХИРУРГИЯ (ОБЩА) | 1 818 | 1 197 | 65,8% | 17 271 | 16 834 | 97,5% | 19 498 959 | 18 978 312 | 97,3% | 9,50 | 14,06 | 148,0% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №1 | ОФТАЛЬМОЛОГИ | 1 400 | 1 245 | 88,9% | 13 440 | 13 014 | 96,8% | 15 882 720 | 14 564 410 | 91,7% | 9,60 | 10,45 | 108,9% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №1 | НЕВРОЛОГИЯ | 1 440 | 1 484 | 103,1% | 19 440 | 19 535 | 100,5% | 18 954 000 | 19 006 996 | 100,3% | 13,50 | 13,16 | 97,5% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №1 | ГИНЕКОЛОГИЯ | 1 457 | 1 525 | 104,7% | 10 199 | 9 918 | 97,2% | 11 392 283 | 11 054 798 | 97,0% | 7,00 | 6,50 | 92,9% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №1 Итого | | 10 291 | 9 647 | 93,7% | 109 159 | 108 430 | 99,3% | 116 422 102 | 114 561 626 | 98,4% | 10,61 | 11,24 | 106,0% |
| МУЗ "Люберецкая ГБ имени Ухтомского" | ТЕРАПИЯ (ОБЩА) | 1 485 | 1 560 | 105,1% | 20 048 | 20 692 | 103,2% | 19 927 712 | 20 883 064 | 104,8% | 13,50 | 13,26 | 98,3% |
| МУЗ "Люберецкая ГБ имени Ухтомского" | ТРАВМАТОЛОГИЯ | 1 617 | 1 441 | 89,1% | 15 200 | 14 642 | 96,3% | 18 802 400 | 18 425 605 | 98,0% | 9,40 | 10,16 | 108,1% |
| МУЗ "Люберецкая ГБ имени Ухтомского" | ХИРУРГИЯ (ОБЩА) | 1 342 | 1 459 | 108,7% | 12 740 | 14 393 | 113,0% | 14 689 220 | 16 805 368 | 114,4% | 9,49 | 9,86 | 103,9% |
| МУЗ "Люберецкая ГБ имени Ухтомского" | ЧЕЛЮСТНО-ЛИЦЕ | 246 | 0 | 0,0% | 2 328 | 0 | 0,0% | 2 695 824 | 0 | 0,0% | 9,46 | | 0,0% |
| МУЗ "Люберецкая ГБ имени Ухтомского" Итого | | 4 690 | 4 460 | 95,1% | 50 316 | 49 727 | 98,8% | 56 115 156 | 56 114 037 | 100,0% | 10,73 | 11,15 | 103,9% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №2 | КАРДИОЛОГИЯ | 1 216 | 1 327 | 109,1% | 17 646 | 17 777 | 100,7% | 17 769 522 | 17 390 044 | 97,9% | 14,51 | 13,40 | 92,3% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №2 | ЭНДОКРИНОЛОГИ | 499 | 583 | 116,8% | 8 150 | 9 176 | 112,6% | 8 109 250 | 8 867 485 | 109,4% | 16,33 | 15,74 | 96,4% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №2 | ТЕРАПИЯ (ОБЩА) | 1 069 | 1 082 | 101,2% | 14 432 | 14 667 | 101,6% | 14 345 408 | 14 114 177 | 98,4% | 13,50 | 13,56 | 100,4% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №2 | ИНФЕКЦИОННЫЕ | 1 259 | 1 356 | 107,7% | 13 597 | 16 447 | 121,0% | 15 690 938 | 18 409 325 | 117,3% | 10,80 | 12,13 | 112,3% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №2 | ТРАВМАТОЛОГИЯ | 1 095 | 1 196 | 109,2% | 10 302 | 11 433 | 111,0% | 12 743 574 | 13 800 697 | 108,3% | 9,41 | 9,56 | 101,6% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №2 | ХИРУРГИЯ (ОБЩА) | 1 267 | 1 215 | 95,9% | 12 027 | 12 690 | 105,5% | 13 855 104 | 14 161 723 | 102,2% | 9,49 | 10,44 | 110,0% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №2 | ОНКОЛОГИЯ | 1 651 | 1 708 | 103,5% | 17 160 | 15 922 | 92,8% | 28 146 690 | 22 985 429 | 81,7% | 10,39 | 9,32 | 89,7% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №2 | НЕВРОЛОГИЯ | 1 020 | 980 | 96,1% | 13 756 | 12 945 | 94,1% | 13 673 464 | 12 507 778 | 91,5% | 13,49 | 13,21 | 97,9% |
| МУЗ Люберецкая районная больница №2 Итого | | 9 076 | 9 447 | 104,1% | 107 070 | 111 057 | 103,7% | 124 333 950 | 122 236 658 | 98,3% | 11,80 | 11,76 | 99,7% |

Индикаторы медико-социальной эффективности

- Наличие обоснованных жалоб на 1000 застрахованного населения на территории муниципального образования
- Доля граждан неудовлетворенных оказанием стационарной помощи в % от числа опрошенных
- Доля граждан неудовлетворенных оказанием амбулаторно-поликлинической помощью в %
- Доля граждан, оплачивающих медицинскую помощь в ЛПУ по месту жительства
- Доля услуг, оплаченных через кассу ЛПУ
- Сроки ожидания госпитализации
- Сроки ожидания амбулаторного приема
- Сроки ожидания оказания консультативно-диагностических услуг
- Информированность застрахованных граждан

Технология анкетирования населения

- Для анкетирования используется анонимная анкета, состоящая из следующих разделов:
 - Сведения о респонденте (пол, возраст, социальный статус, частота посещения ЛПУ)
 - Общая оценка КМП по месту жительства (1 вопрос)
 - Оценка амбулаторно-поликлинической медицинской помощи (5 вопросов)
 - Оценка стационарной медицинской помощи (5 вопросов)
 - Платные медицинские услуги (4 вопроса)
 - Информированность населения о программе ОМС (2 вопроса)
- Анкетирование проводится в Территориальном отделе ЗАО «МАКС-М» или на предприятиях при выдаче или обмене полиса ОМС.
- Анкетирование проводится на постоянной основе. Обработка результатов осуществляется не реже 1 раза в квартал.
- Статистическая обработка результатов анкетирования осуществляется с использованием программы MS Office Excel.
- Результаты статистической обработки группируются по муниципальным образованиям и в целом по Московской области и готовятся для презентации в программе MS Office PowerPoint.

Анкета для изучения мнения граждан о доступности и качестве медицинской помощи

Страховая компания «МАКС-М» проводит анонимный опрос застрахованных граждан. Нам очень важно знать Ваше мнение для совершенствования защиты прав пациента в системе обязательного медицинского страхования

Наименование муниципального образования (города, района): _____
 При ответе на вопросы поставьте крестик в квадрат напротив ответа, который соответствует Вашему мнению

Просим Вас заполнить краткие сведения о себе

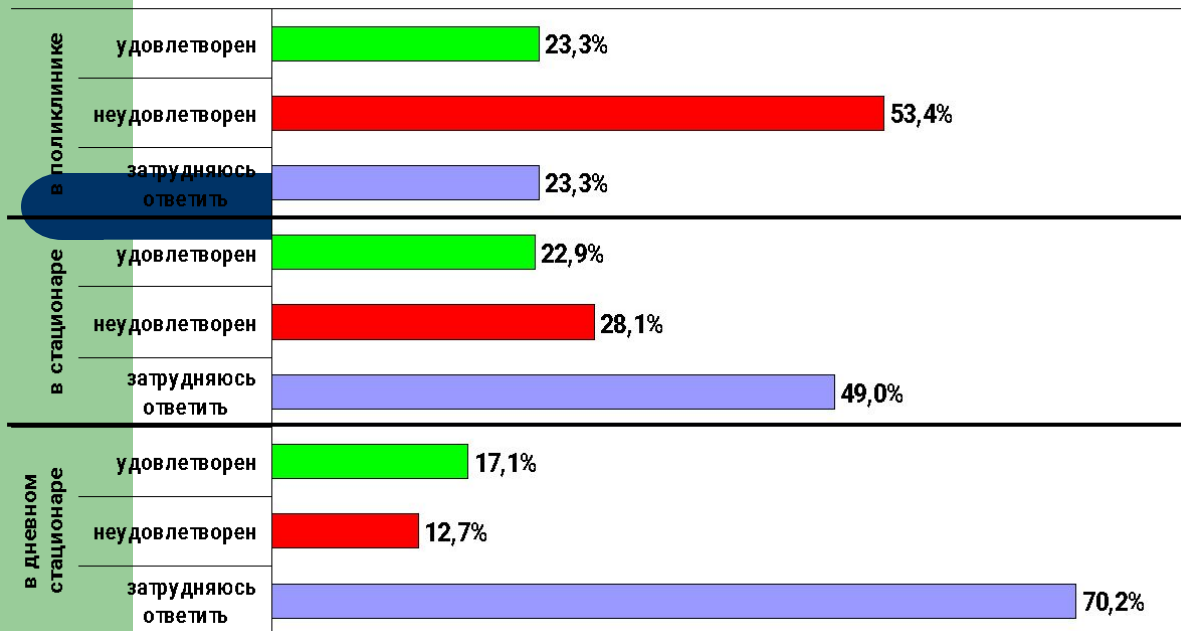
| | | |
|--|--|---|
| 1. Ваш пол | <input type="checkbox"/> мужской | <input type="checkbox"/> женский |
| 2. Ваш возраст | до 20 лет | от 40 до 50 лет |
| | от 20 до 30 лет | от 50 до 60 лет |
| | от 30 до 40 лет | свыше 60 лет |
| 3. Ваш социальный статус | <input type="checkbox"/> учащийся | <input type="checkbox"/> временно не работающий |
| | <input type="checkbox"/> работающий | <input type="checkbox"/> пенсионер |
| 4. Как часто Вы обращаетесь в лечебные учреждения по месту жительства? | <input type="checkbox"/> ежемесячно | |
| | <input type="checkbox"/> несколько раз в год | |
| | <input type="checkbox"/> редко | |
| | <input type="checkbox"/> не обращаюсь | |
| 5. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой Вам бесплатной медицинской помощи в лечебных учреждениях по месту жительства? | в поликлинике | <input type="checkbox"/> удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> не удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить |
| | в стационаре | <input type="checkbox"/> удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> не удовлетворен |
| | в дневном стационаре | <input type="checkbox"/> удовлетворен |
| 6. Удовлетворены ли Вы организацией работы поликлиники по месту жительства? | Работа регистратуры | <input type="checkbox"/> удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> не удовлетворен |
| | Работа участкового терапевта | <input type="checkbox"/> удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> не удовлетворен |
| Работа врача специалиста | <input type="checkbox"/> удовлетворен | |
| | <input type="checkbox"/> не удовлетворен | |
| Доступность лабораторных и инструментальных исследований | <input type="checkbox"/> удовлетворен | |
| | <input type="checkbox"/> не удовлетворен | |
| 7. Сколько времени у Вас уходит на ожидание приема у врача в поликлинике? | <input type="checkbox"/> до 30 минут | |
| | <input type="checkbox"/> до 1 часа | |
| | <input type="checkbox"/> свыше 1 часа | |
| 8. Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением поликлиники по месту жительства? (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики и т.д.) | <input type="checkbox"/> удовлетворен | |
| | <input type="checkbox"/> не полностью удовлетворен | |
| | <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить | |
| 9. Как Вы оцениваете отношение к Вам медицинского персонала в поликлинике по месту жительства? | Лечащих врачей | <input type="checkbox"/> хорошее |
| | | <input type="checkbox"/> удовлетворительное |
| | Среднего медперсонала | <input type="checkbox"/> плохое |
| | | <input type="checkbox"/> удовлетворительное |
| 10. Удовлетворены ли Вы результатами лечения в поликлинике по месту жительства? | <input type="checkbox"/> хорошее | |
| | <input type="checkbox"/> удовлетворительное | |
| | <input type="checkbox"/> плохое | |
| 11. Сколько времени Вы ожидали плановой госпитализации в больницу? | <input type="checkbox"/> да | |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| | <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить | |

| | | |
|--|---|---|
| 11. Сколько времени Вы ожидали плановой госпитализации в больницу? | <input type="checkbox"/> около 2-х недель | |
| | <input type="checkbox"/> около 4-х недель | |
| 12. Удовлетворены ли Вы организацией работы стационара по месту жительства? | Работа приемного отделения | <input type="checkbox"/> более месяца |
| | | <input type="checkbox"/> не нуждался |
| | Наличие необходимых лекарств | <input type="checkbox"/> удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> не удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить |
| | Доступность лабораторных и инструментальных исследований | <input type="checkbox"/> удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> не удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить |
| | Санитарно-гигиеническое состояние отделения | <input type="checkbox"/> удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> не удовлетворен |
| | Качество питания в отделении | <input type="checkbox"/> удовлетворен |
| | | <input type="checkbox"/> не удовлетворен |
| 13. Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением стационара по месту жительства? (наличие диагностической аппаратуры, лабораторной диагностики и т.д.) | <input type="checkbox"/> удовлетворен | |
| | <input type="checkbox"/> не полностью удовлетворен | |
| | <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить | |
| | <input type="checkbox"/> не удовлетворен | |
| 14. Как Вы оцениваете отношение к Вам медицинского персонала в стационаре по месту жительства? | Лечащих врачей | <input type="checkbox"/> хорошее |
| | | <input type="checkbox"/> удовлетворительное |
| Среднего медперсонала | <input type="checkbox"/> плохое | |
| | <input type="checkbox"/> удовлетворительное | |
| 15. Удовлетворены ли Вы результатом лечения в стационаре по месту жительства? | <input type="checkbox"/> хорошее | |
| | <input type="checkbox"/> удовлетворительное | |
| | <input type="checkbox"/> плохое | |
| 16. Приходилось ли Вам использовать личные денежные средства при обследовании и лечении в лечебных учреждениях по месту жительства? | <input type="checkbox"/> да | |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| | <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить | |
| 17. Если Вам приходилось оплачивать медицинскую помощь (услугу), за что именно Вы платили? | <input type="checkbox"/> прием у лечащего врача | |
| | <input type="checkbox"/> исследование УЗИ, ЭКГ, МРТ, рентген, др. | |
| | <input type="checkbox"/> лабораторные исследования | |
| | <input type="checkbox"/> консультация специалиста | |
| 18. Оплата медицинской помощи проводилась Вами по собственной инициативе? | <input type="checkbox"/> пребывание в стационаре | |
| | <input type="checkbox"/> лекарственные препараты в стационаре | |
| 19. Как Вы оплачивали медицинскую помощь в лечебных учреждениях по месту жительства? | <input type="checkbox"/> операция, наркоз | |
| | <input type="checkbox"/> операция, наркоз | |
| 20. Знаете ли Вы права застрахованных по системе обязательного медицинского страхования? | <input type="checkbox"/> Да, самостоятельно принял решение | |
| | <input type="checkbox"/> Нет, рекомендовал лечащий врач | |
| | <input type="checkbox"/> Нет, рекомендовал лечащий врач | |
| 21. Достаточно ли информации в лечебных учреждениях о правах пациента при оказании ему медицинской помощи? | <input type="checkbox"/> Через кассу лечебного учреждения | |
| | <input type="checkbox"/> Передал деньги медицинскому персоналу | |
| | <input type="checkbox"/> Передал деньги медицинскому персоналу | |
| 20. Знаете ли Вы права застрахованных по системе обязательного медицинского страхования? | <input type="checkbox"/> да | |
| | <input type="checkbox"/> нет | |
| | <input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить | |
| 21. Достаточно ли информации в лечебных учреждениях о правах пациента при оказании ему медицинской помощи? | <input type="checkbox"/> достаточно | |
| | <input type="checkbox"/> недостаточно | |
| | <input type="checkbox"/> информация отсутствует | |

Благодарим Вас за участие в анкетировании!

Если у Вас возникли вопросы, связанные с получением полиса ОМС, доступностью и качеством медицинской помощи, организацией работы лечебных учреждений, звоните нам по бесплатному телефону «горячей линии» 8-800-555-50-03 ежедневно с 8-00 до 20-00

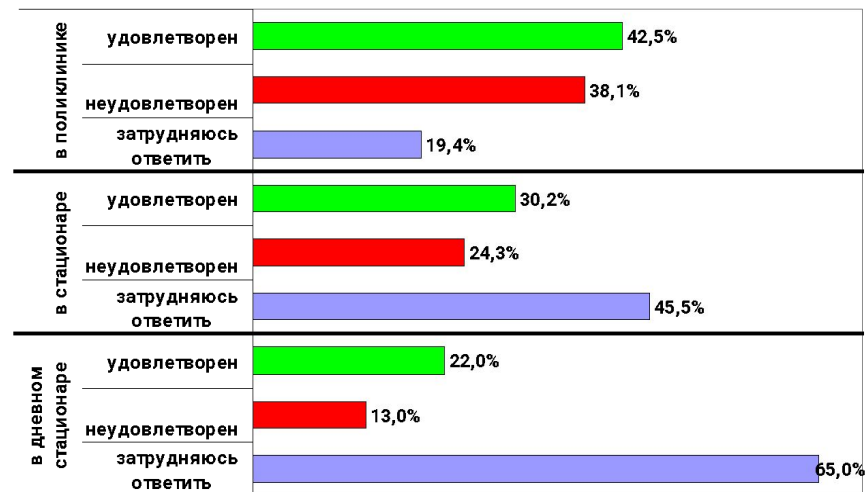
Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой Вам бесплатной медицинской помощи в лечебных учреждениях по месту жительства?



Люберецкий район



Московская область



Консультативно-диспетчерский центр

- В 2008 году в ЗАО «МАКС-М» создан Консультативно-диспетчерский центр (КДЦ), на базе которого действует бесплатный телефон «горячей линии».
- Основными задачами КДЦ являются:
 - проведение информационно-консультативной работы среди населения и медицинских работников ЛПУ на страховых территориях ЗАО «МАКС-М» с целью разъяснения им прав застрахованных граждан на получение бесплатной качественной медицинской помощи, в соответствии с Территориальной программой ОМС;
 - защита прав застрахованных граждан;
 - повышение информированности населения о программе ОМС.
- Все обращения граждан по телефону «горячей линии» рассматриваются безотлагательно в режиме «on line» и заносятся в базу данных (БД) для последующей статистической обработки.
- В БД формируется Карта учета на каждое обращение.
- После статистической обработки информации накопленной в БД ежемесячно готовится Информационная справка по каждому Муниципальному образованию, которая включает результаты статистической обработки обращений, поступивших в КДЦ, и наиболее показательные Карты учета обращений.

Информационная справка

«Обращение граждан, проживающих на территории Дмитровского района, в Медицинскую страховую компанию ЗАО «МАКС-М» в апреле 2010 года»

В апреле 2010 года в консультативно-диспетчерский отдел Дирекции медицинского страхования по Московской области ЗАО «МАКС-М» обратился по телефону «горячей линии» за консультацией **25 жителей Дмитровского района Московской области.** Поводом к обращению явились следующие вопросы:

| Повод обращения | Число обратившихся |
|---|--------------------|
| Об обеспечении полисами ОМС | 20 |
| Выбор ЛПУ в системе ОМС | 1 |
| Выбор врача | |
| Выбор СМО | |
| Организация работы ЛПУ | 1 |
| Санитарно-гигиеническое состояние ЛПУ | |
| Этика и деонтология медицинских работников | |
| Качество медицинской помощи | |
| Лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи | 1 |
| Отказ в медицинской помощи по программе ОМС | 1 |
| Взимание денежных средств | |
| Прочие причины | 1 |
| Предложения | |

С письменными заявлениями в апреле 2010 года в Дирекцию медицинского страхования по Московской области ЗАО «МАКС-М» обратилось 2 жителя Дмитровского района Московской области. Поводом к обращению явились следующие вопросы:

| Повод обращения | Место события | Результат рассмотрения жалобы |
|--|--------------------------------------|--|
| Возврат денежных средств за лечение в дневном стационаре | МУЗ "Дмитровская городская больница" | Проводится экспертиза |
| Необоснованное взимание денежных средств за металлоконструкции для проведения операции остеосинтеза. | МУЗ "Дмитровская городская больница" | На ЛПУ наложены штрафные санкции по коду дефекта 4.3. Возврат денежных средств застрахованному признан необоснованным. |

Дирекция медицинского страхования в Московской обл.: Консультативно-диспетчерский центр

МАКС-М

Дата (прим.) обращения: 8.04.2010 13:54

Способ обращения: Телефонный №

Диспетчер: Ира

Карта учета обращения № 10971

Фамилия Евстигнеев Имя Максим Отчество _____

Полное ОМС: _____ Адрес: _____

Возраст (лет): 0 Телефон: _____

Обстоятельства и содержание обращения _____

Дата события, с которым идет речь: 8/04/10

Место, где произошло событие: поликлиника

Должность сотрудника: _____

Фамилия, Имя, Отчество сотрудника _____

Содержание обращения: _____

В Схишинской городской больнице же лечащий врач выписал направление на анализы крови, за которые требует заплатить. Это правильно?

Принятые меры, поручения _____

Проведение инструментальных и лабораторных исследований по медицинским показаниям включены в тарифы медицинской помощи по ОМС и оплачивается за счет средств ОМС. Рекомендовано обратиться к главному врачу, с просьбой организовать исследование за счет средств ОМС.

Поручение _____ Срок исполнения до _____ . . . Исполнено 8.04.2010

Результат обращения _____

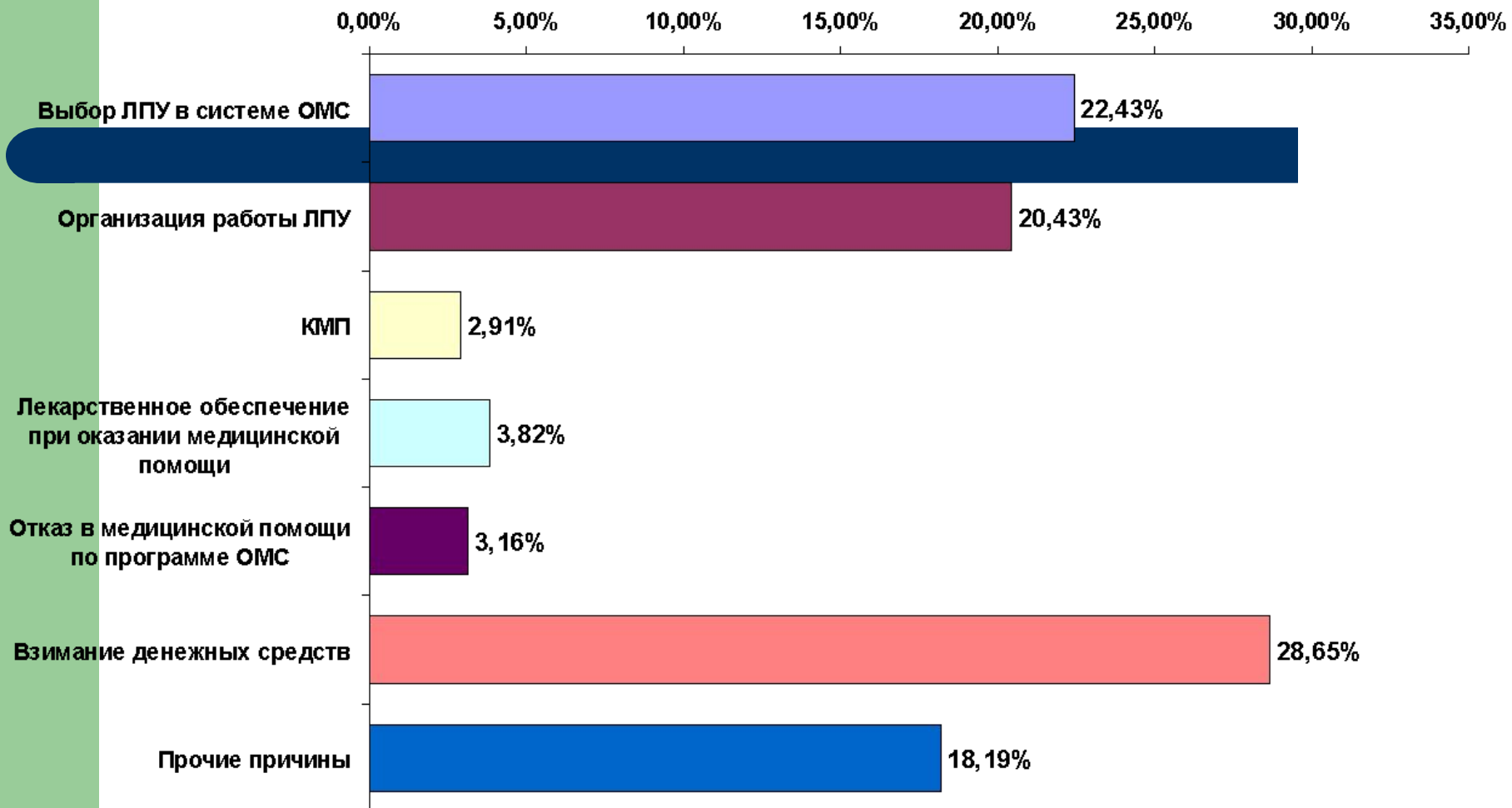
Повод (причина) обращения: Взимание денежных средств за медпомощь по ОМС

Вид обращения: Консультация

Срок рассмотрения обращения с 8.04.2010 Кол-во дней: 0 Контроль исполнения: в срок до: 8.04.2010
Исполнено 8.04.2010

Печатьник КДЦ _____ Диспетчер _____

Поводы устных обращений в КДО в 2010 году



Весовой коэффициент и диапазон показателей деятельности учреждений здравоохранения муниципальных образований

| Стационарная медицинская помощь, койко-дни в % к плану | Кол-во начисляемых баллов | Амбулаторно-поликлиническая помощь, посещения в % к плану | Кол-во начисляемых баллов | Дневные стационары всех типов, койко-дни в % к плану | Кол-во начисляемых баллов | Средняя продолжительность пребывания пациента на койке в % от плана | Кол-во начисляемых баллов |
|--|---------------------------|---|---------------------------|--|---------------------------|---|---------------------------|
| 100 | 5 | 100 | 5 | 100 | 5 | <=100 | 5 |
| 105 и 95 | 4 | 105 и 95 | 4 | 105 и 95 | 4 | 100-101 | 4 |
| 110 и 90 | 3 | 110 и 90 | 3 | 110 и 90 | 3 | 102-103 | 3 |
| 115 и 85 | 2 | 115 и 85 | 2 | 115 и 85 | 2 | 104-105 | 2 |
| 120 и 80 | 1 | 120 и 80 | 1 | 120 и 80 | 1 | >105 | 1 |
| 125 и 75 | 0 | 125 и 75 | 0 | 125 и 75 | 0 | | |
| >125 и <75 | минус 1 | >125 и <75 | минус 1 | >125 и <75 | минус 1 | | |

Весовой коэффициент и диапазон показателей деятельности учреждений здравоохранения муниципальных образований

| * % счетов-реестров не принятых к оплате по результатам МЭК, МЭЭ, ЭКМП от представленных | Кол-во начисляемых баллов | Наличие обоснованных жалоб на 1 000 застрахованных в муниципальном образовании | Кол-во начисляемых баллов | Доля граждан неудовлетворенных оказанием стационарной помощи | Кол-во начисляемых баллов | Доля граждан неудовлетворенных оказанием амбулаторной помощи | Кол-во начисляемых баллов |
|--|---------------------------|--|---------------------------|--|---------------------------|--|---------------------------|
| 0-0,5 | 5 | 1,31-1,20 | минус 5 | >35 | 1 | >35 | 1 |
| 0,6-1,0 | 4 | 0,97 – 0,46 | минус 4 | 35-25 | 2 | 35-25 | 2 |
| 1,1-1,6 | 3 | 0,33-0,26 | минус 3 | 25-15 | 3 | 25-15 | 3 |
| 1,7-2,3 | 2 | 0,25-0,22 | минус 2 | 15-5 | 4 | 15-5 | 4 |
| 2,4-3,0 | 1 | 0,20-0,11 | минус 1 | 1-5 | 5 | 1-5 | 5 |
| 3,1-4,0 | 0 | | | | | | |
| > 4,0 | минус 1 | | | | | | |

Методика индикативной оценки показателей

- Все показатели распределяются на 5 групп оценки: высокая – 5, выше среднего – 4, средняя- 3, ниже средней – 2, низкая – 1 с учетом среднего стандартного отклонения от показателя в своей подгруппе или с учетом планового норматива объема медицинской помощи, предусмотренного Планом-заданием или квартальным протоколом стоимости. За значительное отставание от среднерасчетных показателей введены показатели (0), (-1).
- Полученные показатели суммируются, в итоге получается интегральный показатель качества для всего лечебного учреждения или муниципального образования
- Расчет показателей производится ежеквартально и представляется руководителям органов управления здравоохранением муниципальных образований, медицинских организаций для принятия управленческих решений.
- Ранжирование индикаторов позволяет оценить тенденцию в качестве работы медицинской организации или системы здравоохранения муниципального образования