

**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)

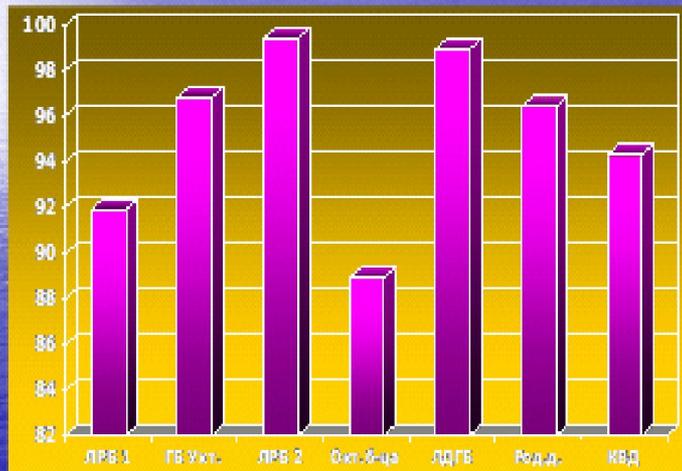
- Показатели медико-экономической эффективности – по результатам анализа:
  - выполнения муниципального заказа;
  - результатов вневедомственного контроля объемов и качества лечения
- Показатели медико-социальной эффективности – по результатам анализа:
  - письменных и устных обращений граждан;
  - данных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

# Индикаторы медико-экономической эффективности

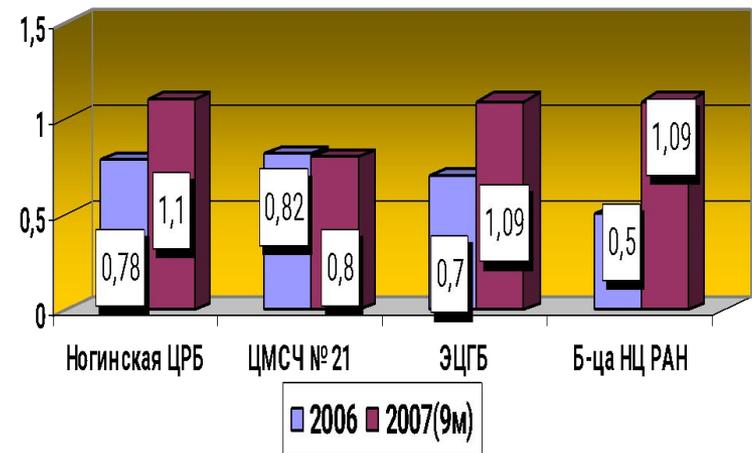
- Объем медицинской помощи в расчете на одного застрахованного:
  - стационарная медицинская помощь, койко-дни в % к плану;
  - амбулаторно-поликлиническая помощь, посещения в % к плану;
  - дневные стационары всех типов, койко-дни в % к плану.
- Средняя продолжительность пребывания пациента на койке 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%
<b>МУЗ Люберецкая районная больница №1 Итого</b>		<b>10 291</b>	<b>9 647</b>	<b>93,7%</b>	<b>109 159</b>	<b>108 430</b>	<b>99,3%</b>	<b>116 422 102</b>	<b>114 561 626</b>	<b>98,4%</b>	<b>10,61</b>	<b>11,24</b>	<b>106,0%</b>
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%
<b>МУЗ "Люберецкая ГБ имени Ухтомского" Итого</b>		<b>4 690</b>	<b>4 460</b>	<b>95,1%</b>	<b>50 316</b>	<b>49 727</b>	<b>98,8%</b>	<b>56 115 156</b>	<b>56 114 037</b>	<b>100,0%</b>	<b>10,73</b>	<b>11,15</b>	<b>103,9%</b>
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%
<b>МУЗ Люберецкая районная больница №2 Итого</b>		<b>9 076</b>	<b>9 447</b>	<b>104,1%</b>	<b>107 070</b>	<b>111 057</b>	<b>103,7%</b>	<b>124 333 950</b>	<b>122 236 658</b>	<b>98,3%</b>	<b>11,80</b>	<b>11,76</b>	<b>99,7%</b>

# 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

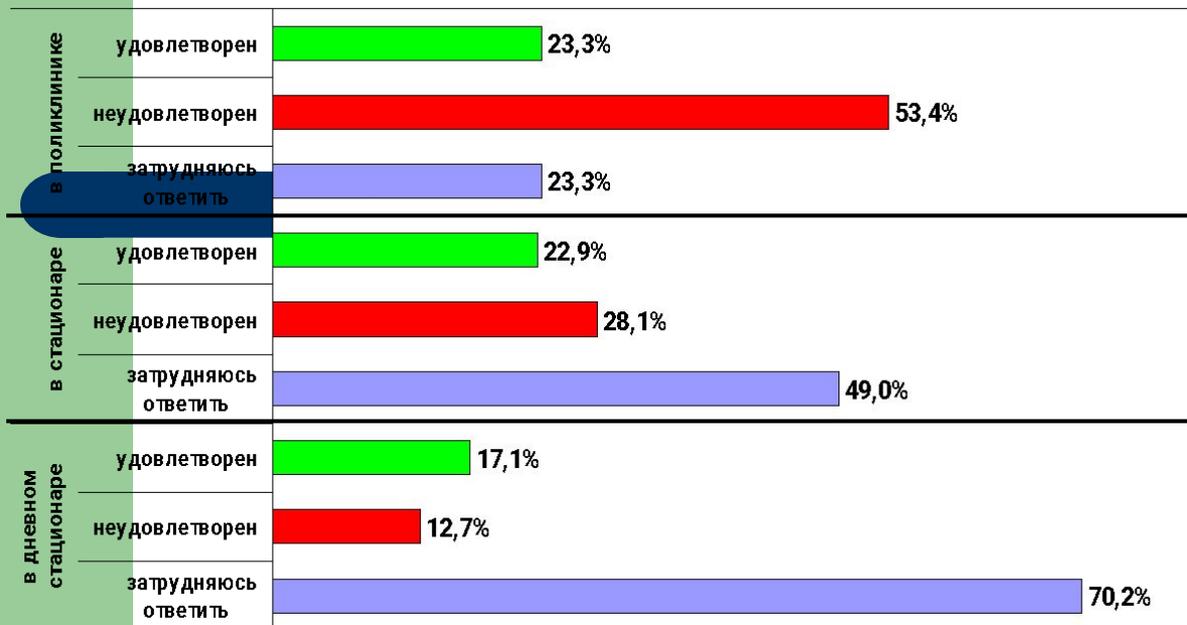
1. Ваш пол	<input type="checkbox"/> мужской <input type="checkbox"/> женский	
2. Ваш возраст	<input type="checkbox"/> до 20 лет	<input type="checkbox"/> от 40 до 50 лет
	<input type="checkbox"/> от 20 до 30 лет	<input type="checkbox"/> от 50 до 60 лет
	<input type="checkbox"/> от 30 до 40 лет	<input type="checkbox"/> 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"/> неудовлетворен
		<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить
	в стационаре	<input type="checkbox"/> удовлетворен
		<input type="checkbox"/> неудовлетворен
	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
		<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить
		<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить
Работа участкового терапевта	<input type="checkbox"/> удовлетворен	
	<input type="checkbox"/> не удовлетворен	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
Работа врача специалиста	<input type="checkbox"/> удовлетворен	
	<input type="checkbox"/> не удовлетворен	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
Доступность лабораторных и инструментальных исследований	<input type="checkbox"/> удовлетворен	
	<input type="checkbox"/> не удовлетворен	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
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	
	<input type="checkbox"/> не удовлетворен	
9. Как Вы оцениваете отношение к Вам медицинского персонала в поликлинике по месту жительства?	Лечащих врачей	<input type="checkbox"/> хорошее
		<input type="checkbox"/> удовлетворительное
		<input type="checkbox"/> плохое
	Среднего медперсонала	<input type="checkbox"/> хорошее
		<input type="checkbox"/> удовлетворительное
		<input type="checkbox"/> плохое
10. Удовлетворены ли Вы результатами лечения в поликлинике по месту жительства?	<input type="checkbox"/> да	
	<input type="checkbox"/> нет	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
	<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	
	<input type="checkbox"/> более месяца	
	<input type="checkbox"/> не нуждался	
12. Удовлетворены ли Вы организацией работы стационара по месту жительства?	Работа приемного отделения	<input type="checkbox"/> удовлетворен
		<input type="checkbox"/> не удовлетворен
		<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить
	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	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
Качество питания в отделении	<input type="checkbox"/> удовлетворен	
	<input type="checkbox"/> не удовлетворен	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
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"/> плохое
15. Удовлетворены ли Вы результатом лечения в стационаре по месту жительства?	<input type="checkbox"/> да	
	<input type="checkbox"/> нет	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
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"/> приемление в стационаре	
	<input type="checkbox"/> пребывание в стационаре	
	<input type="checkbox"/> лекарственные препараты в стационаре	
	<input type="checkbox"/> операция, наркоз	
19. Как Вы оплачивали медицинскую помощь в лечебных учреждениях по месту жительства?	<input type="checkbox"/> Да, самостоятельно принял решение	
	<input type="checkbox"/> Нет, рекомендовал лечащий врач	
20. Знаете ли Вы права застрахованных по системе обязательного медицинского страхования?	<input type="checkbox"/> Через кассу лечебного учреждения	
	<input type="checkbox"/> Передал деньги медицинскому персоналу	
	<input type="checkbox"/> Передал деньги медицинскому персоналу	
21. Достаточно ли информации в лечебных учреждениях о правах пациента при оказании ему медицинской помощи?	<input type="checkbox"/> Да	
	<input type="checkbox"/> Нет	
	<input type="checkbox"/> затрудняюсь ответить	
22. 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

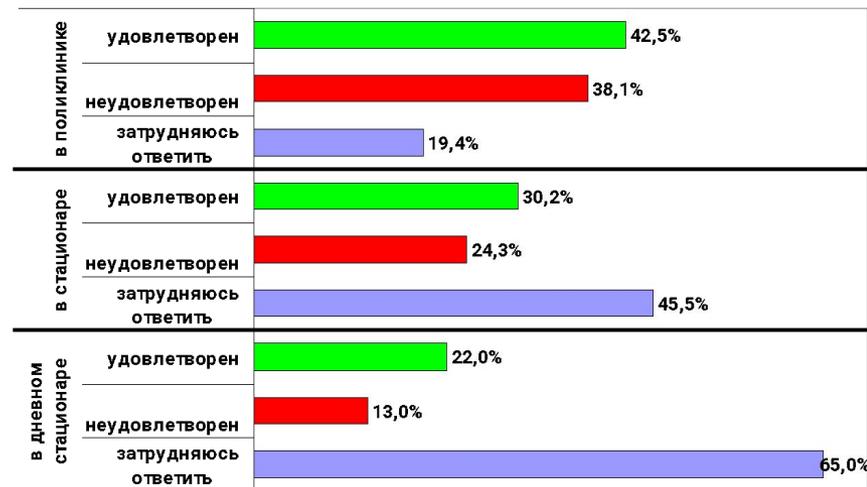
Удовлетворены ли Вы качеством оказываемой Вам бесплатной медицинской помощи в лечебных учреждениях по месту жительства?



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: Есиптулеев 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 справедливо?

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

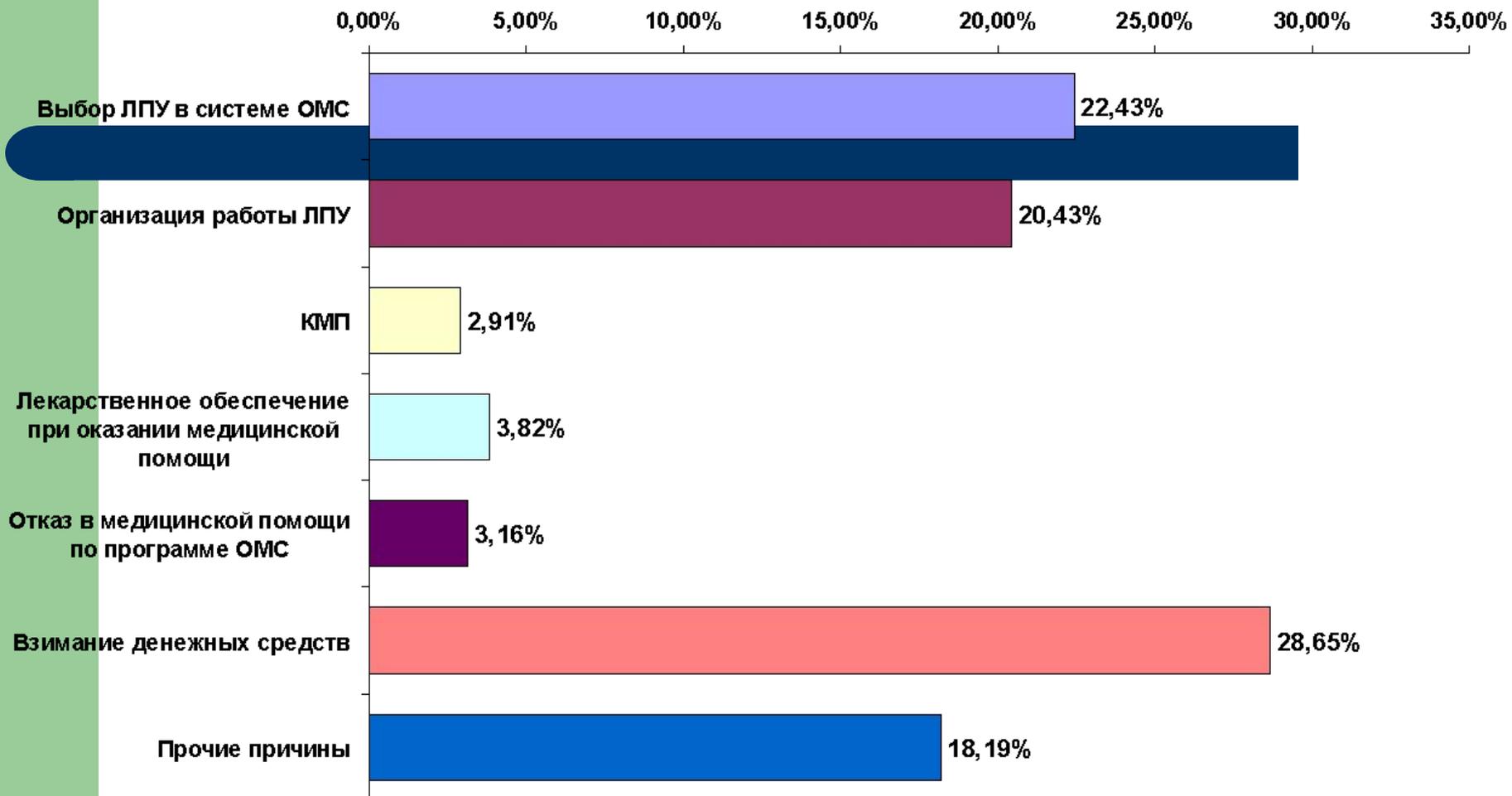
Повод (причина) обращения: Взимание денежных средств за медпомощь по ОМС

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