



ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО
МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ»

ПРИКАЗ

09.08.2013

№ 464

Волгоград

«О совершенствовании работы по защите прав
застрахованных лиц в сфере обязательного
медицинского страхования на территории
Волгоградской области»

С целью реализации Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», в соответствии с приказом ФОМС от 01.12.2010 года № 230 «Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию», приказом ФОМС от 16.08.2011 № 145 «Об утверждении формы и порядка ведения отчетности Н ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

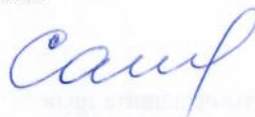
1. Утвердить Методические указания об организации работы представителей страховых медицинских организаций и «ТФОМС Волгоградской области» в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Волгоградской области (далее – Методические указания) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Рекомендовать руководителям страховых медицинских организаций, осуществляющим деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Волгоградской области, организовать работу представителей страховых медицинских организаций в медицинских организациях согласно Методическим указаниям.
3. Директорам филиалов «ТФОМС Волгоградской области», начальнику отдела по организации работы со страхователями Отпущенниковой Л.Н., начальнику отдела по ведению регистра застрахованных лиц Полежаевой Е.Г. организовать работу представителей «ТФОМС Волгоградской области» в медицинских организациях согласно Методическим указаниям.
4. Начальнику отдела по организации обязательного медицинского страхования «ТФОМС Волгоградской области» Скрабиной И.А.:
 - довести настоящий приказ до сведения страховых медицинских организаций, обеспечить контроль за работой представителей страховых медицинских организаций в медицинских организациях, своевременностью представления отчетов об их деятельности;

- организовать подготовку представителей «ТФОМС Волгоградской области» в медицинских организациях по вопросам организации защиты прав застрахованных в сфере обязательного медицинского страхования;

- обеспечить размещение на официальном сайте «ТФОМС Волгоградской области» в сети Интернет актуальной информации о деятельности представителей страховых медицинских организаций и «ТФОМС Волгоградской области» в медицинских организациях.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по организации ОМС А.В. Пайль.

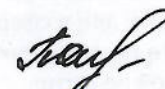
Директор



Т.В. Самарина

Согласовано:

Заместитель директора по организации ОМС



А.В.Пайль

Начальник отдела по организации ОМС



И.А.Скрябина

Начальник отдела по защите прав застрахованных
и экспертизе качества медицинской помощи



С.В.Магальяс-Киреева

Начальник отдела правового и кадрового обеспечения



О.В.Житникова

Начальник отдела по организации работы
со страхователями



Л.Н.Отпущенникова

Начальник отдела по ведению регистра
застрахованных лиц



Е.Г.Полежаева

Методические указания
об организации работы представителей страховых медицинских организаций и «ТФОМС
Волгоградской области» в медицинских организациях, осуществляющих деятельность
в сфере обязательного медицинского страхования на территории Волгоградской области

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические указания об организации работы представителей страховых медицинских организаций и «ТФОМС Волгоградской области» в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Волгоградской области (далее – Методические указания) разработаны с целью обеспечения прав граждан в сфере обязательного медицинского страхования и единообразия в организации деятельности представителей страховых медицинских организаций и «ТФОМС Волгоградской области» в медицинских организациях (далее – представители СМО (ТФОМС) в МО), осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) на территории Волгоградской области.

1.2. Настоящие Методические указания разработаны на основании Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», приказов ФОМС от 01.12.2010 года № 230 «Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию», от 16.08.2011 № 145 «Об утверждении формы и порядка ведения отчетности N ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования»

2. Основные понятия

2.1. Представители – представитель СМО в МО и представитель ТФОМС в МО, осуществляющие в медицинских организациях защиту прав и интересов застрахованных лиц в форме их консультирования, оперативного решения вопросов при получении ими бесплатной и доступной медицинской помощи по ОМС.

2.2. Консультирование – устные разъяснения и рекомендации по вопросам предоставления бесплатной и доступной медицинской помощи, основанные на законах и иных нормативных правовых актах Российской Федерации, Волгоградской области, договорных обязательствах участников ОМС, в том числе предоставление информации о деятельности СМО, ТФОМС о порядке обеспечения застрахованных лиц полисами ОМС, по иным интересующим обратившееся лицо вопросам в сфере ОМС.

2.3. Оперативное решение вопросов получения бесплатной и доступной медицинской помощи по ОМС осуществляется с целью решения текущих вопросов, связанных с получением застрахованными лицами бесплатной и доступной медицинской помощи в рамках программы ОМС, неотложного реагирования на возникающую ситуацию, обусловленную необходимостью восстановления или защиты нарушенных прав и законных интересов застрахованного лица, за исключением ситуаций, требующих проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС.

2.4. Представитель МО – руководитель МО или иное лицо, уполномоченное на основании доверенности или ином законном основании представлять интересы МО во

взаимоотношениях с застрахованными лицами или их представителями и СМО, ТФОМС, выполнять организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МО.

2.5. Контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС - мероприятия по проверке соответствия предоставленной застрахованному лицу медицинской помощи условиям договора на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, реализовываемые посредством медико-экономического контроля, медико-экономической экспертизы и экспертизы качества медицинской помощи.

3. Организация работы Представителей

3.1 Полномочия Представителей подтверждаются служебными удостоверениями, выданными направившей их организацией (СМО или ТФОМС).

3.2. СМО (ТФОМС) организует рабочее место Представителей, обеспечивает их информационными материалами о правах застрахованных лиц в сфере ОМС, иными необходимыми документами и материалами.

3.3. СМО (ТФОМС) информирует население о режиме работы Представителей через средства массовой информации, размещение объявлений в пунктах выдачи полисов ОМС, непосредственно в МО.

3.4. МО обеспечивает необходимые условия для организации рабочего места работы Представителей и доступное для застрахованных лиц место для размещения информационных материалов о правах застрахованных лиц, режиме работы Представителей и другой информации.

3.5. Планы-графики работы представителей СМО в МО ежеквартально согласовываются с «ТФОМС Волгоградской области», за 15 дней до начала следующего квартала с указанием МО, в котором будет работать представитель СМО в МО, Ф.И.О. представителя; времени работы (дни недели, часы работы).

3.6. Планы-графики работы представителей ТФОМС в МО ежеквартально согласовываются с отделом по организации ОМС «ТФОМС Волгоградской области», за 10 дней до начала следующего квартала с указанием МО, в котором будет работать представитель ТФОМС в МО, Ф.И.О. представителя; времени работы (дни недели, часы работы).

3.7. При формировании плана-графика работы Представителей следует учитывать результаты анкетирования и в первую очередь включать в план-график те МО, в которых по результатам последнего анкетирования пациентами отмечено наибольшее количество негативных ответов, а также в отношении которых поступает наибольшее количество обращений. Включение МО в план-график работы представителей ТФОМС осуществляется по рекомендации отдела по организации ОМС с учетом вышеуказанных показателей работы МО.

3.8. Планы-графики работы Представителей СМО и ТФОМС доводятся до сведения руководителей МО.

3.9. Режим работы представителей СМО и ТФОМС в МО устанавливается с учетом режима работы МО и не должен нарушать внутренний распорядок МО.

3.10. «ТФОМС Волгоградской области» координирует деятельность СМО по организации работы представителей СМО в МО, актуализирует информацию о деятельности Представителей на официальном сайте «ТФОМС Волгоградской области» в сети Интернет, осуществляет контроль за принятием мер по устранению выявленных недостатков в МО путем доведения соответствующей информации до сведения Министерства здравоохранения Волгоградской области и руководителей МО.

4. Основные направления деятельности Представителей

4.1. Деятельность Представителей организуется по следующим основным направлениям:

4.1.1. защита прав застрахованных лиц на получение бесплатной и доступной медицинской помощи по ОМС при наступлении страхового случая и иных прав в сфере ОМС;

4.1.2. повышение удовлетворенности застрахованных лиц оказанной медицинской помощью;

4.1.3. установление факторов, способствующих возникновению нарушений прав застрахованных лиц и принятие мер по устранению выявленных нарушений;

4.1.4. контроль устранения МО выявленных нарушений прав застрахованных лиц в сфере ОМС.

5. Основные функции Представителей

5.1. Представители выполняют следующие функции:

5.1.1. ведут прием застрахованных лиц или их представителей, осуществляют рассмотрение обращений указанных лиц в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», не требующих проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС;

5.1.2. консультируют и предоставляют застрахованным лицам или их представителям информационные материалы о правах застрахованных лиц в сфере ОМС;

5.1.3. осуществляют контроль за получением застрахованными лицами медицинской помощи согласно Территориальной программе ОМС, условий договора на оказание и оплату медицинской помощи по ОМС, за исключением случаев, требующих проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС;

5.1.4. изучают удовлетворенность застрахованных лиц организацией, условиями, доступностью и качеством предоставляемой по ОМС медицинской помощи путем проведения социологического опроса (анкетирования) с последующим обобщением собранной информации;

5.1.5. взаимодействуют с представителями МО по вопросам обеспечения прав застрахованных лиц в сфере ОМС и устранения нарушений указанных прав, получения необходимой для осуществления консультирования и оперативного решения вопросов обеспечения доступности застрахованным лицам медицинской помощи по ОМС информации;

5.1.6. осуществляют в рабочем порядке урегулирование конфликтных ситуаций при получении медицинской помощи по ОМС, не требующих проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС;

5.1.7. ведут в установленном порядке журнал учета обращений застрахованных лиц;

5.1.8. обобщают данные по результатам рассмотрения обращений застрахованных лиц, проведенных социологических опросов, деятельности по устранению нарушений прав и законных интересов застрахованных лиц в сфере ОМС, ведут установленную отчетность;

5.1.9. вносят предложения и рекомендации по улучшению организации защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС, совершенствованию деятельности Представителей, улучшению организации оказания бесплатной и доступной медицинской помощи;

5.1.10. информируют уполномоченных должностных лиц МО и СМО (ТФОМС) о выявленных нарушениях прав застрахованных лиц;

5.1.11. получают информацию от представителей МО об устранении ранее выявленных нарушений;

5.1.12. действуют в интересах застрахованных лиц независимо от СМО, в которой они застрахованы;

5.1.13. принимают меры к обеспечению защиты персональных данных, сведений, составляющих врачебную тайну или иную охраняемую законом тайну, ставших ему известными при осуществлении деятельности Представителей, и не допускают в процессе своей работы распространения информации ограниченного доступа, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

5.2. Действия и меры, предпринимаемые Представителями, должны соответствовать действующему законодательству Российской Федерации, не должны противоречить общепринятым нормам медицинской этики и деонтологии. Действия Представителей могут быть обжалованы в организации, направившие своего представителя, «ТФОМС Волгоградской области» или в иные уполномоченные органы в установленном порядке.

6. Права Представителей

6.1. Представители имеют право:

6.1.1. обращаться к должностным лицам МО за содействием и получать от них информацию, необходимую для осуществления консультирования граждан и оперативного решения вопросов по получению ими бесплатной и доступной медицинской помощи;

6.1.2. обращаться в «ТФОМС Волгоградской области», к руководству СМО и МО, другие организации и получать информацию, необходимую для защиты прав застрахованных лиц;

6.1.3. вносить предложения по вопросам совершенствования деятельности Представителей.

7. Ответность о деятельности Представителей

7.1. Представители ведут учет обращений застрахованных лиц и результатов анкетирования. Рекомендуемая форма журнала учета обращений застрахованных лиц и результатов анкетирования СМО (ТФОМС) в медицинской организации приведена в приложении № 1 к настоящим Методическим указаниям. Журнал учета обращений застрахованных лиц и результатов анкетирования ведется по правилам ведения конфиденциального делопроизводства.

7.2. Для анализа и оптимизации работы Представителей СМО, филиалы/отделы «ТФОМС Волгоградской области» ежеквартально нарастающим итогом, не позднее 10 календарных дней после отчетного периода, предоставляют в отдел по организации ОМС «ТФОМС Волгоградской области» информацию о деятельности представителей СМО (ТФОМС) в МО по форме, приведенной в приложении № 2 к Методическим указаниям, а также аналитическую записку, инструкция по заполнению которой прилагается к настоящему приказу.

7.3. Сведения о жалобах, спорных случаях и обращениях застрахованных лиц и их представителей, рассмотренных и удовлетворенных в досудебном порядке представителями СМО (ТФОМС) в МО, результатах социологического опроса и иные, подлежащие отражению в форме отчетности № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», сведения включаются СМО, филиалами/отделами «ТФОМС Волгоградской области» в вышеуказанную отчетность на основании отчетности Представителей.

Рекомендуемая форма
Журнал учета обращений застрахованных лиц и результатов анкетирования

(наименование медицинской организации)

(наименование страховой медицинской организации (филиал/отдел ,ТФОМС)

| N п/п | Обращения застрахованных лиц | | | | Анкетирование | | | | | | |
|----------|----------------------------------|-------------------|--|---|-----------------|-----------------------------|--------------------------|--------------|------------------------------|------------------------------|----------------------|
| | Ф.И.О застрахованного лица | Дата обращения | Причина обращения (подробно, с указанием профиля отделения/специал ьности врача) | Принятые меры (подробно, с указанием должностного лица МО, решающего вопрос) | Отделение МО | Кол-во респон- дентов | Результаты анкетирования | | | | затрудн. ответить |
| | | | | | | | удовл. | не удовл. | больше «да», чем «нет» | больше «нет», чем «да» | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Представитель СМО(ТФОМС) _____ подпись _____ Ф.И.О.

Представитель МО _____ подпись _____ Ф.И.О.

Source: *Author*

| Year | Population (millions) | | | | | | | | | | GDP (trillion USD) | | | | | | | | | | Urban population (millions) | | | | | | | | | | Life expectancy (years) | | | | | | | | | | Renewable energy consumption (TWh) | | | | | | | | | | Non-renewable energy consumption (TWh) | | | | | | | | | | CO2 emissions (Gt) | | | | | | | | | | Forest cover (billion ha) | | | | | | | | | | Land use change (million ha) | | | | | | | | | | Water stress (million people) | | | | | | | | | | Disaster risk (million people) | | | | | | | | | | Healthcare expenditure (trillion USD) | | | | | | | | | | Education expenditure (trillion USD) | | | | | | | | | | Research and development (trillion USD) | | | | | | | | | | Government expenditure (trillion USD) | | | | | | | | | | Private expenditure (trillion USD) | | | | | | | | | | Foreign aid (trillion USD) | | | | | | | | | | Net ODA (trillion USD) | | | | | | | | | | Net ODA as % of GDP | | | | | | | | | | Net ODA as % of GNI | | | | | | | | | | Net ODA as % of DAC ODA | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2015-2020) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2021-2025) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2026-2030) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2031-2035) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2036-2040) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2041-2045) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2046-2050) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2051-2055) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2056-2060) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2061-2065) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2066-2070) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2071-2075) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2076-2080) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2081-2085) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2086-2090) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2091-2095) | | | | | | | | | | Net ODA as % of total ODA (DAC) (2096-2100) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 | 2065 | 2070 | 2075 | 2080 | 2085 | 2090 | 2095 | 2100 | 2015 | 2020 | 2025 | 2030 | 2035 | 2040 | 2045 | 2050 | 2055 | 2060 |

Source: *Author*

Source: *Author*

Source: *Author*

Source: *Author*

Информация

о деятельности представителей СМО (ТФОМС) _____
в медицинских организациях (МО) _____ за квартал (полугодие/год) _____ г.
(наименование страховой медицинской организации, филиала/отдела ТФОМС)
(город/район)

| NN п/п | Наименование МО | Ф.И.О. представителя СМО (ТФОМС) | Количество принятых граждан | Причины обращений граждан * | | | | | | Анкетирование (кол-во респондентов) |
|-----------|--------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------|----|-----|----|---|----|--|
| | | | | I | II | III | IV | V | VI | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 12 |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

Руководитель СМО _____ подпись _____ Ф.И.О.
М.П.

Примечание:

- * - Причины обращений граждан:
- I - жалобы на организацию работы МО;
- II - случаи неэтичного отношения персонала МО;
- III - взимание денежных средств за медицинскую помощь, оказанную по ОМС;
- IV - консультации по вопросам, касающимся оказания МП по ОМС;
- V - вопросы лекарственного обеспечения;
- VI - прочие причины.

Инструкция

по составлению аналитической записки к информации о деятельности представителей
СМО (ТФОМС) _____ в МО за период _____ 201__ года
(наименование СМО (ТФОМС) (квартал, полугодие, год)

1. Количество МО, в которых осуществляли деятельность представители СМО (ТФОМС) (раздельно для города Волгограда и районов Волгоградской области).
2. Количество представителей работающих в МО всего (раздельно для города Волгограда и районов Волгоградской области).
3. Общее количество выходов представителей в МО (раздельно для города Волгограда и районов Волгоградской области).
4. Количество застрахованных граждан, обратившихся к представителям СМО (ТФОМС), всего.
5. Информация по причинам обращения (наиболее и наименее встречающиеся).
6. МО, в которых отмечено наибольшее количество обращений.
7. МО, в которых отмечено наименьшее количество обращений.
8. Взаимодействие МО и СМО по вопросам защиты прав застрахованных лиц и наличие (отсутствие) положительных решений.
9. Количество МО, в которых проведено анкетирование пациентов.
10. Информация по анкетированию: количество респондентов всего, из них удовлетворенных, не удовлетворенных качеством медицинской помощью всего, раздельно по стационарной, амбулаторно-поликлинической, стационарозамещающей помощи.
11. Указать МО, где размещены стенды СМО по защите прав застрахованных граждан, оформленные должным образом (обновлены, вновь размещены), а также информационные плакаты СМО и ТФОМС.
12. Указать количество обращений на 1 представителя СМО (ТФОМС) в течение 1 рабочего дня за отчетный период.
13. Представить сравнительный анализ основных показателей работы представителей (количество выходов в МО, количество обоснованных жалоб и обращений, количество респондентов и результаты анкетирования) в числовых и процентных выражениях в полугодовых и годовых отчетах.
14. Предложения по совершенствованию механизмов защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС, совершенствованию деятельности представителей СМО (представителей ТФОМС) в МО, улучшению организации оказания бесплатной и доступной медицинской помощи.