

**Внедрение института
«Страхового представителя» в сфере
обязательного медицинского
страхования на территории
Карачаево-Черкесской Республики**

*В подготовке презентации использованы слайды
Федерального фонда обязательного
медицинского страхования*

Переход на страховые принципы

Президент РФ

В.В. Путин

«Прямая обязанность страховых компаний, работающих в системе обязательного медицинского страхования, - отстаивать интересы пациентов, в том числе при необоснованных отказах в оказании бесплатной медпомощи»

Премьер-министр РФ

Д.А. Медведев

«Внедрение страховых принципов происходит у нас нелегко. Это касается и роли страховых компаний, влияния на цены, на качество услуг. Но мы выбор сделали и отказываться от него не намерены. Однако реально страховая модель возможна, если будут четко и понятно для людей определены государственные гарантии бесплатного оказания медицинской помощи...»

Министр здравоохранения РФ

В.И. Скворцова

«Мы переходим к формированию с 2016 года пациентоориентированной системы здравоохранения...
Изменяем принципиально функции страховых компаний...»

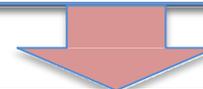
Реализация законодательства в сфере ОМС



Финансовое обеспечение гарантий оказания бесплатной медицинской помощи – оплата медицинской помощи

Защита прав застрахованных через обращение застрахованных лиц

Обеспечение прав застрахованных лиц через информирование и сопровождение при организации оказания медицинской помощи



Страховые медицинские организации – операторы организации медицинской помощи

Финансовая сбалансированность системы ОМС: адекватные объемы медицинской помощи и ее гарантированная оплата

Достижение максимально возможной степени удовлетворенности потребностей застрахованных лиц

Институт – «Страховой представитель»



I уровень

специалист контакт-центра СМО, предоставляющий по устным обращениям застрахованных лиц информацию по вопросам обязательного медицинского страхования справочно-консультационного характера

01.07.2016



II уровень

специалист СМО - администрирование и организация работы с застрахованными лицами по информированию и сопровождению при организации оказания медицинской помощи, в т.ч. профилактических мероприятий, а также защиты прав и законных интересов в сфере ОМС

11.01.2017



III уровень

специалист-эксперт СМО - администрирование письменных обращений по вопросам качества оказанной медицинской помощи, а также обеспечение индивидуального информирования и сопровождения застрахованных лиц при организации оказания медицинской помощи по результатам диспансеризации

11.01.2018

Информирование и информационное сопровождение при оказании медицинской помощи

- ✓ Обращения по заболеванию
- ✓ I и II этап диспансеризации
- ✓ Профилактический медицинский осмотр
- ✓ Диспансерное наблюдение

ИНФОРМИРОВАНИЕ

- ✓ информирование о возможности прохождения профилактических мероприятий
- ✓ телефонный опрос застрахованных лиц в целях уточнения своевременности исполнения медицинской организацией мероприятий по организации привлечения населения к прохождению профилактических мероприятий, выяснения причин отказов от них
- ✓ контроль фактического потребления застрахованными лицами, подлежащих диспансерному наблюдению, объемов медицинской помощи
- ✓ контроль своевременности прохождения ими диспансерного наблюдения

- ✓ Специализированная медицинская помощь
- ✓ Высокотехнологичная медицинская помощь

ИНФОРМИРОВАНИЕ И СОПРОВОЖДЕНИЕ

- ✓ мониторинг очередности и доступности специализированной медицинской помощи и профильности плановой госпитализации
- ✓ взаимодействие с медицинской организацией для уточнения причин выявленных нарушений и принятия оперативных мер, направленных на их устранение
- ✓ участие в оперативном разрешении спорных ситуаций, возникающих в момент госпитализации, путем взаимодействия с уполномоченными должностными лицами медицинских организаций
- ✓ организация очной экспертизы оказания медицинской помощи в момент получения специализированной медицинской помощи для контроля доступности медицинской помощи, соответствия условий ее оказания установленным показателям, соблюдения прав пациента

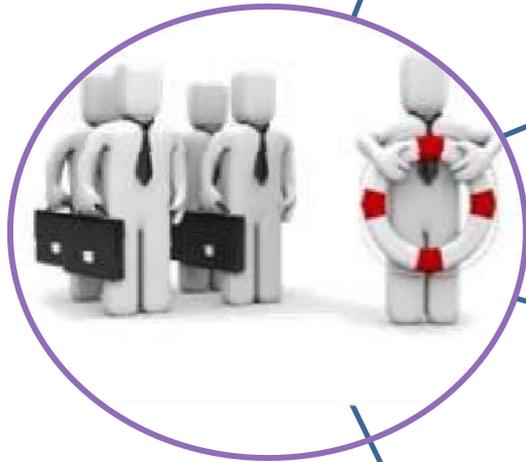
Контроль территориальных
фондов ОМС за деятельностью
страховых медицинских
организаций

Гарантированная, доступная, качественная медицинская помощь
для застрахованных лиц

Информационный ресурс страховых представителей

Доступ к единому информационному ресурсу ТФОМС;
Информационная система по учету обращений граждан

Региональный сегмент регистра застрахованных лиц; подсистема информационного сопровождения лиц при их госпитализации



Нормативно- справочная информация:
Федеральные законы : 323 - ФЗ; 326 - ФЗ;
Постановление правительства РФ об утверждении ПГГ; Порядки (проведения диспансеризации и проф. осмотров) , стандарты оказания медицинской помощи и клинические рекомендации; приказы МЗ КЧР о маршрутизации пациентов при оказании медицинской помощи; Правила ОМС

Реестр медицинских организаций в сфере ОМС (виды, профили, условия, график работы каждой МО), а также перечень медицинских организаций оказывающих медпомощь по МТР

Единый реестр экспертов качества медицинской помощи;
Реестры счетов на оплату медицинской помощи

Нормативное правовое регулирование деятельности страховых представителей

Нормативные правовые акты

Приказ ФОМС от 24.12.2015 N 271 "О создании Контакт-центров в сфере обязательного медицинского страхования" (вместе с "Регламентом работы Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования")

Приказ Минздрава России от 25.03.2016 № 187н «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 9 сентября 2011г. № 1030н «Об утверждении формы типового договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования» и форму типового договора на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, утвержденную приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24 декабря 2012г. № 1355н» (зарегистрирован в Минюсте России 08.04.2016 № 41727)

Приказ ФФОМС от 11.05.2016 N 88 "Об утверждении Регламента взаимодействия участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи"

Приказ Минздрава России от 28.06.2016 № 423н «О внесении изменений в Правила обязательного медицинского страхования, утвержденные приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28 февраля 2011 г. № 158н, и форму типового договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования, утвержденную приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 9 сентября 2011 г. № 1030н»

Изменения

утвержден регламент работы Контакт-центров в сфере обязательного медицинского страхования

внесены изменения в форму типового договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования, утвержденную приказом Минздравсоцразвития России от 9 сентября 2011 г. № 1030н, направленные на повышение ответственности страховых медицинских организаций в части установления обязанности по обеспечению информационного сопровождения застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи и ответственности за ее неисполнение

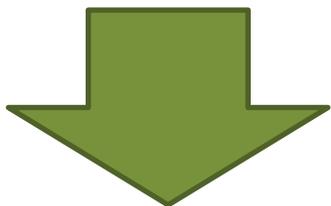
определен порядок работы всех участников сферы обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи

актуализирована глава 15 Правил обязательного медицинского страхования, введено понятие «страховой представитель»

Приказ Минздрава России от 28.06.2016 N 423н

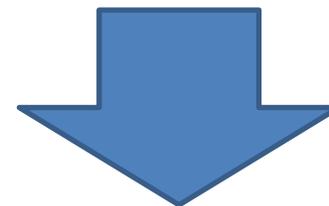
"О внесении изменений в Правила обязательного медицинского страхования, утвержденные приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28 февраля 2011 г. N 158н, и форму типового договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования, утвержденную приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 9 сентября 2011 г. N 1030н"

(Зарегистрирован в Минюсте России 18.07.2016 N 42892)



Актуализирована глава 15 Правил
обязательного медицинского
страхования

**«Порядок информационного
сопровождения застрахованных
лиц на всех этапах оказания им
медицинской помощи»**



Введено понятие

«Страховой представитель» -
уполномоченное лицо страховой
медицинской организации по
работе с застрахованными
лицами

Приказ Минздрава России от 28.06.2016 N 423н

Страховая медицинская организация обеспечивает информирование застрахованных лиц и их законных представителей о:

- ✓ медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС, режиме их работы;
- ✓ праве выбора (замены) и порядке выбора (замены) СМО, МО и врача;
- ✓ порядке получения полиса;
- ✓ видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в рамках базовой и территориальной программ;
- ✓ прохождении диспансеризации и профилактического медицинского осмотра;
- ✓ перечне оказанных медицинских услуг и их стоимости;
- ✓ выявленных нарушениях по результатам проведенного контроля (по обращениям застрахованных лиц).

Страховая медицинская организация осуществляет **информационное сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи.**

Информационное сопровождение застрахованных лиц осуществляется на основе программного комплекса – **информационного ресурса ТФОМС**, работающего круглосуточно в режиме онлайн:

- ✓ **информационный ресурс** интегрирован с информационными системами ТФОМС по персонифицированному учету сведений о застрахованных лицах и сведений о медицинской помощи, оказанной застрахованным лицам;
- ✓ страховые представители, и медицинские организации получают доступ к **информационному ресурсу**;
- ✓ ТФОМС обеспечивает внесение в **информационный ресурс** информации об установленных объемах предоставления медицинской помощи для МО и СМО.

Информационное сопровождение застрахованных лиц при оказании медицинской помощи в условиях круглосуточных и дневных стационаров

МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ, оказывающая МП в амбулаторных условиях, **ЕЖЕДНЕВНО** предоставляет сведения в информационный ресурс:

- о застрахованных лицах за истекшие сутки, получивших направление на госпитализацию.

МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ, оказывающая МП в условиях круглосуточного и дневных стационаров, **ЕЖЕДНЕВНО** предоставляет сведения в информационный ресурс:

- выполнении плановых объемов МП;
- количестве свободных мест для госпитализации;
- госпитализированных за день застрахованных лицах;
- застрахованных лицах, госпитализированных в экстренном порядке;
- застрахованных лицах, в отношении которых не состоялась запланированная госпитализация.

СТРАХОВАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ЕЖЕДНЕВНО ведет учет информации за истекшие сутки о:

- количестве свободных мест для госпитализации в плановом порядке;
- застрахованных лицах, получивших направление на госпитализацию;
- застрахованных лицах, госпитализированных в плановом порядке;
- застрахованных лицах, в отношении которых не состоялась госпитализация.

Информационное сопровождение застрахованных лиц при организации прохождения профилактических мероприятий:

МЕДИЦИНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ:

- ✓ не позднее 31 января текущего года направляет в территориальный фонд ОМС списки прикрепленных лиц, подлежащих диспансеризации или профилактическому медицинскому осмотру в текущем году, с учетом результатов идентификации и проведения необходимой корректировки предоставляет их в страховые медицинские организации.

✓ (Приказ ФФОМС от 11.05.2016 N 88)

✓ **СТРАХОВОЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ:**

- ✓ не позднее 1 февраля текущего года осуществляет информирование застрахованных лиц, подлежащих диспансеризации или профилактическому медицинскому осмотру в текущем году, о возможности прохождения диспансеризации или профилактического медицинского осмотра;
- ✓ ежеквартально осуществляет информирование о возможности прохождения диспансеризации или профилактического медицинского осмотра в отношении застрахованных лиц, подлежащих диспансеризации или профилактическому медицинскому осмотру в текущем году и не прошедших их.

«Дорожная карта» внедрения института «Страхового представителя» на территории Карачаево-Черкесской Республики

**I уровень –
01.07.2016**

Специалист Контакт-центра СМО, предоставляющий по устным обращениям застрахованных лиц информацию по вопросам ОМС справочно-консультационного характера

| № п/п | Мероприятие | Ответственный | Срок исполнения |
|-------|--|---------------|-----------------|
| 1. | Назначение операторов 1, 2 уровня Контакт-центра на уровне СМО | СМО | 01.07.2016 |
| 2. | Организация работы Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования на территории Карачаево-Черкесской Республики | ТФОМС СМО | 01.07.2016 |
| 2.1. | - работа с устными обращениями граждан по вопросам ОМС | ТФОМС СМО | 01.07.2016 |
| 2.2. | - проведение телефонных опросов застрахованных лиц в целях уточнения прохождения профилактических мероприятий | СМО | 01.02.2017 |

«Дорожная карта» внедрения института «Страхового представителя» на территории Карачаево-Черкесской Республики

**II уровень –
11.01.2017**

Специалист СМО, осуществляющий администрирование и организацию работы с застрахованными лицами по информированию и сопровождению при организации оказания им медицинской помощи (в том числе профилактических мероприятий), а также защиты прав и законных интересов застрахованных в сфере ОМС

**III уровень –
11.01.2018**

Специалист-эксперт СМО, осуществляющий администрирование письменных обращений по вопросам качества оказанной медицинской помощи, а также обеспечение индивидуального информирования и сопровождения застрахованных лиц при организации оказания медицинской помощи по результатам диспансеризации

| № п/п | Мероприятие | Ответственный | Срок исполнения |
|----------|--|---------------|--------------------|
| 1. | Обучение специалистов по программе «Подготовка страховых представителей в здравоохранении» | ТФОМС СМО | 01.01.2017 |
| 2. | Разработка плана мероприятий по внедрению института страховых представителей, с определением страховых представителей 2-3 уровня | СМО | 15.08.2016 |
| 3. | Разработка проектов регламентов предоставления страховыми представителями услуг и выполнения функций | СМО | 01.09.2016 |
| 4. | Проведение видеоселекторного совещания с МО по вопросу организации взаимодействия со «страховыми представителями» | ТФОМС | 01.11.2016 |
| 5. | Разработка информационных материалов (плакат, буклеты) по институту «Страховых представителей» | ТФОМС СМО | 01.12.2016 |

| № п/п | Мероприятие | Ответственный | Срок исполнения |
|----------|---|---------------|--------------------|
| 6. | Разработка формы телефонного опроса застрахованных лиц в целях уточнения своевременности исполнения медицинской организацией мероприятий по организации привлечения населения к прохождению профилактических мероприятий, выяснения причин отказов от них | ТФОМС СМО | 01.01.2017 |
| 7. | Разработка порядка индивидуального информирования застрахованных лиц, включенных медицинскими организациями в списки для проведения профилактических мероприятий, о необходимости прохождения обследования | ТФОМС СМО | 01.01.2017 |
| 8. | Организация (внедрение) информационной системы (ИС) для работы страховых представителей по информационному сопровождению застрахованных лиц | ТФОМС | 01.07.2017 |
| 9. | Выполнение функций по информационному сопровождению застрахованных страховыми представителями 2 уровня <u>(не менее 1 страхового представителя 2 уровня - на 100 тыс. застрахованных лиц)</u> | СМО | С 11.01.2017 |
| 10. | Ежеквартальный мониторинг деятельности страховых представителей 2 уровня | ТФОМС СМО | С 01.04.2017 |

| № п/п | Мероприятие | Ответственный | Срок исполнения |
|----------|---|---------------|--------------------------|
| 11. | Организация работы по информационному сопровождению застрахованных страховыми представителями 3 уровня в действующей информационной системе | СМО | Второе полугодие 2017 г. |
| 11.1. | Контроль фактического потребления застрахованными лицами, подлежащими диспансерному наблюдению, объемов медицинской помощи в МО | | |
| 11.2. | Анализ своевременности диспансерного наблюдения, плановых госпитализаций и иных рекомендаций по результатам диспансеризации | | |
| 11.3. | Осуществление индивидуального информирования застрахованных лиц о необходимости своевременного обращения в МО в целях предотвращения ухудшения состояния здоровья и формирования приверженности к лечению | | |
| 12. | Обучение страховых представителей 2 уровня <u>(не менее 1 страхового представителя 2 уровня - на 60 тыс. застрахованных лиц)</u> | СМО | до 11.01.2018 |
| 13. | Выполнение функций по информационному сопровождению застрахованных страховыми представителями 3 уровня | СМО | с 11.01.2018 |
| 14. | Ежеквартальный мониторинг деятельности страховых представителей 3 уровня | ТФОМС СМО | с 01.04.2018 |