

## ПРОТОКОЛ

заседания Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования в Камчатском крае

г. Петропавловск-Камчатский

02.08.2023 № 7

---

Присутствовали:

Председатель: Н.Н. Александрович

Секретарь: Е.А. Харитонова

Члены Координационного совета: Н.П. Векинцева, А.А. Кильдау, А.И. Ивах, Н.В. Зиганшина.

Приглашенные: Ю.Б. Вологина, Т.В. Андриянова.

### ПОВЕСТКА:

1. Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, как показатель федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации» в 2023 году;

*Докладчик - Камчатский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед».*

2. Итоги исполнения решений заседаний Координационного совета за первое полугодие 2023 года.

*Докладчик по теме - Территориальный фонд ОМС Камчатского края;*

*Содокладчики – члены Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере ОМС Камчатского края.*

---

Выступили при обсуждении вопросов: Н.Н. Александрович, А.А. Кильдау, Н.П. Векинцева, А.И. Ивах, Н.В. Зиганшина, Ю.Б. Вологина.

Заслушав и обсудив информацию в соответствии с повесткой, Координационный совет решил:

1. Рекомендовать руководителям медицинских организаций Камчатского края:

1.1. Разработать план мероприятий в целях оценки фактического показателя удовлетворенности медицинской помощью, а также в целях его повышения, который может содержать, в том числе, следующие мероприятия:

- внедрение пациентоориентированного поведения и отношения со стороны персонала медицинской организации;
- грамотное распределение потоков пациентов с удобным временем для работающего населения;
- определение и утверждение стандартов системы управления медицинской организацией;
- организация системы обратной связи с пациентами в форме анонимного опросника (чек-листа);
- привлечение узких специалистов в медицинскую организацию;
- организация и проведение телемедицинских консультаций;
- приобретение необходимого медицинского оборудования.

1.2. На регулярной основе проводить анализ удовлетворенности населения медицинской помощью в рамках медицинской организации, в том числе при помощи системы обратной связи с пациентами в форме анонимного опросника (чек-листа).

2. Камчатскому филиалу СК «АО «СОГАЗ-Мед» разработать рекомендуемую форму чек-листа по выявлению причин неудовлетворенности населения оказываемой медицинской помощью для использования его медицинскими организациями Камчатского края.

Срок – до 10.08.2023 г.

3. Рекомендовать Камчатскому филиалу СК «АО «СОГАЗ-Мед» совместно с Министерством здравоохранения Камчатского края организовать обучение медицинских регистраторов по корректному общению с пациентами медицинских организаций.

Срок – до 31.12.2023 г.

4. Территориальному фонду обязательного медицинского страхования Камчатского края:

4.1. Включить вопрос по удовлетворенности населения медицинской помощью за август-сентябрь 2023 года в повестку заседания Координационного совета не позднее 10.10.2023.

4.2. Провести анализ причин возврата документов из ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Камчатскому краю» Министерства труда и социальной защиты РФ в медицинские организации на доработку за период май – июль 2023 года.

Срок – до 01.09.2023 г.

4.3. Организовать рабочее совещание работников эндоскопической службы медицинских организаций Камчатского края для обсуждения предложений главного внештатного специалиста Министерства здравоохранения Камчатского края по лучевой и инструментальной

диагностике по совершенствованию деятельности эндоскопической службы  
на территории Камчатского края.

Срок – до 20.09.2023 г.

Председатель

Н.Н. Александрович

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат 00B3FF900E2DB2E8444EC4212D9B378555  
Владелец **Александрович Наталья Николаевна**  
Действителен с 23.01.2023 по 17.04.2024

Секретарь

Е.А. Харитонова

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат 00D2F7ABC92EEB2863E6CE067B6BEF3E73  
Владелец **Харитонова Елена Александровна**  
Действителен с 08.06.2023 по 31.08.2024