



**Взаимодействие страховой медицинской
организации и медицинской организации
при информационном сопровождении
застрахованных лиц из групп риска
при организации и проведении
профилактических и реабилитационных
мероприятий**

Директор АСП ООО «Капитал МС» –
Филиала в г. Санкт-Петербурге и Ленинградской области
И.В. Усачевская



По инициативе страховой медицинской организации ООО «Капитал МС» и ТФОМС СПб в 2023 году в Санкт-Петербурге стартовал пилотный проект «Повышение эффективности организации и проведения профилактических мероприятий и медицинской реабилитации населению Санкт-Петербурга» на базе СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 117»

- ✓ На заседании Правления ТФОМС Санкт-Петербурга ООО «Капитал МС», ТФОМС Санкт-Петербурга и СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 117» подписали соглашение о совместной реализации Проекта
- ✓ Проект курирует Глава Администрации Выборгского района Санкт-Петербурга
- ✓ Создана рабочая группа, в состав которой вошли представители Филиала ООО «Капитал МС» в г. Санкт-Петербурге и Ленинградской области, ТФОМС СПб, Комитета по здравоохранению СПб, СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 117»



- ✓ В 2023 году на информационное сопровождение была взята группа застрахованных лиц после перенесенного Ковида, нуждающаяся в проведении углубленной диспансеризации.
- ✓ В последующие годы в проект были включены застрахованные лица:
 - подлежащие другим видам профилактических мероприятий (диспансеризация, профилактические осмотры), в том числе относящиеся к маломобильным группам;
 - имеющие право на получение медицинской помощи в приоритетном порядке.
- ✓ С 2025 года на информационное сопровождение взяты застрахованные лица с сердечно-сосудистыми заболеваниями после выписки из стационара с высоким риском преждевременной смертности (на основании данных из «Кардиорегистра» СПб).

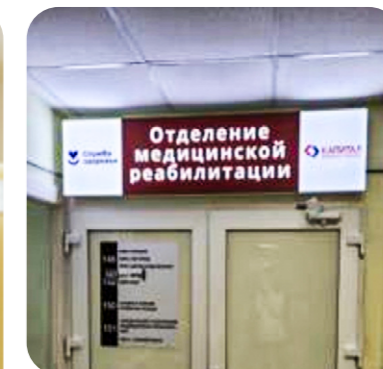
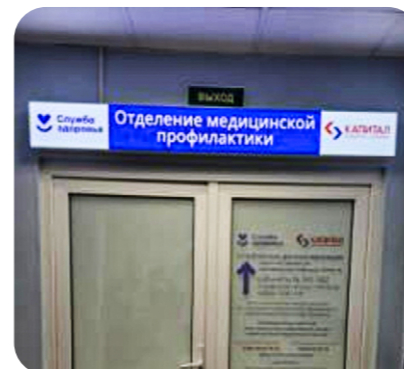
СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 117» Выборгского района Санкт-Петербурга



Открыта в 2006 году. Общая мощность поликлиники составляет 1800 человек в смену, в структуре имеется четыре обособленных поликлинических подразделения.

- ✔ Медицинская организация является базой размещения районных служб: районное ревматологическое отделение, кабинет районного аллерголога-иммунолога, центр здоровья для прохождения профилактических мероприятий, районный специализированный глаукомный центр.
- ✔ В МО развернуты: отделение медицинской профилактики, отделение медицинской реабилитации с дневным стационаром, логопедическим кабинетом, бассейном, водолечебницей, кабинетом кардиологической реабилитации, массажными кабинетами, залами ЛФК и ФТЛ.
- ✔ В поликлинике реализован проект «Доступная среда» для пациентов с ограниченными возможностями.
- ✔ ООО «Капитал МС» в рамках проекта «Бережливая поликлиника» по согласованию с МО реализована система навигации в целях оптимизации потоков пациентов.

Прикрепленное население на 01.01.2026 г. составляет 115 тыс. чел., из них застраховано в ООО «Капитал МС» 67,4 тыс. чел. (59%).



Подходы к реализации проекта

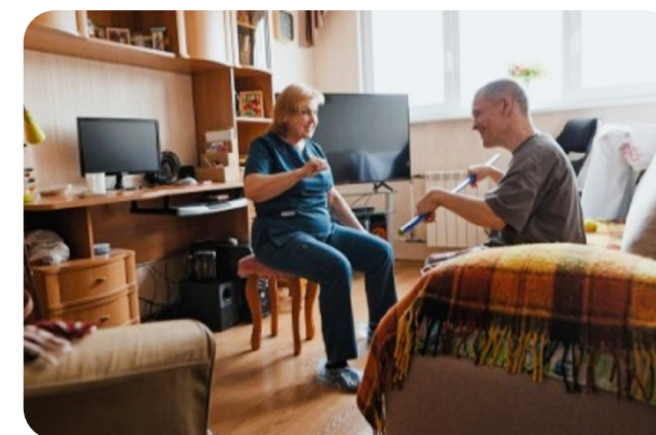


Цели

- ✓ Повышение профилактической активности застрахованных лиц (ЗЛ), обеспечение максимального охвата профилактическими мероприятиями и по показаниям медицинской реабилитацией
- ✓ Повышение удовлетворенности граждан качеством и доступностью медицинской помощи
- ✓ Повышение продолжительности и улучшение качества жизни ЗЛ

Механизмы достижения целей

- ✓ Выделение категорий ЗЛ группы риска с наиболее высокой необходимостью своевременного проведения профилактических и реабилитационных мероприятий
- ✓ Организация индивидуального информационного сопровождения ЗЛ из групп риска
- ✓ Отработка алгоритмов взаимодействия между СМО и МО, формализация внутренних процессов в СМО и МО, направленных на повышение эффективности информационного сопровождения ЗЛ



Группы риска

- ✓ Мониторинг и корректировка процессов по результатам обратной связи с ЗЛ (анкетирование).

Застрахованные лица с неблагоприятным коморбидным фоном, находящиеся в стадии восстановления после тяжёлых заболеваний, нуждающиеся в регулярном наблюдении и дополнительных мерах профилактики для предотвращения обострений и осложнений

ЗЛ с сердечно-сосудистыми заболеваниями (инсульт, инфаркт) после выписки из стационара

лица, имеющие право на получение медицинской помощи в приоритетном порядке

маломобильные группы ЗЛ с ограниченными физическими возможностями, в том числе ветераны и участники ВОВ и лица, приравненные к участникам ВОВ

Создание необходимых условий для реализации проекта



Создание условий для повышения доступности услуг по медицинской профилактике и реабилитации

- ✓ Создание в МО условий для прохождения 1 этапа профилактических мероприятий за 1 день, в вечернее время и выходные дни: маршрутизация с расчетом хронометража
- ✓ Развитие в районе реабилитационной базы при разных условиях оказания медицинской помощи
- ✓ Утверждение структурной (на уровне района) маршрутизации и порядка направления пациентов на медицинскую реабилитацию с учетом ШРМ
- ✓ Разработка локальной (на уровне МО) маршрутизации при проведении в МО медицинской реабилитации по разным реабилитационным планам ведения пациентов

Создание условий для обеспечения доступности процессов записи граждан на прием к врачу и адресного сопровождения застрахованных лиц

- ✓ Допуск представителей СМО к системам дистанционной записи пациентов на прием к врачу для оказания содействия в записи пациентам
- ✓ Допуск представителей СМО к информационным системам со сведениями о выписанных из стационара пациентах (с ССЗ и др.)
- ✓ Утверждение критериев отбора пациентов из маломобильной группы для оказания помощи на дому

Создание условий для оказания медицинских услуг на дому маломобильным группам застрахованных лиц

- ✓ Формирование в МО выездных бригад для проведения профилактических и реабилитационных мероприятий на дому
- ✓ Приобретение для МО транспортного средства для обеспечения работы выездных бригад на дому и/или транспортировки маломобильных граждан в МО
- ✓ Приобретение для МО технических средств коммуникаций для трансляции на дому видеокурса медицинской реабилитации (ЛФК), разработанного МО
- ✓ Утверждение тарифа стоимости медицинских услуг, оказываемых на дому маломобильным лицам

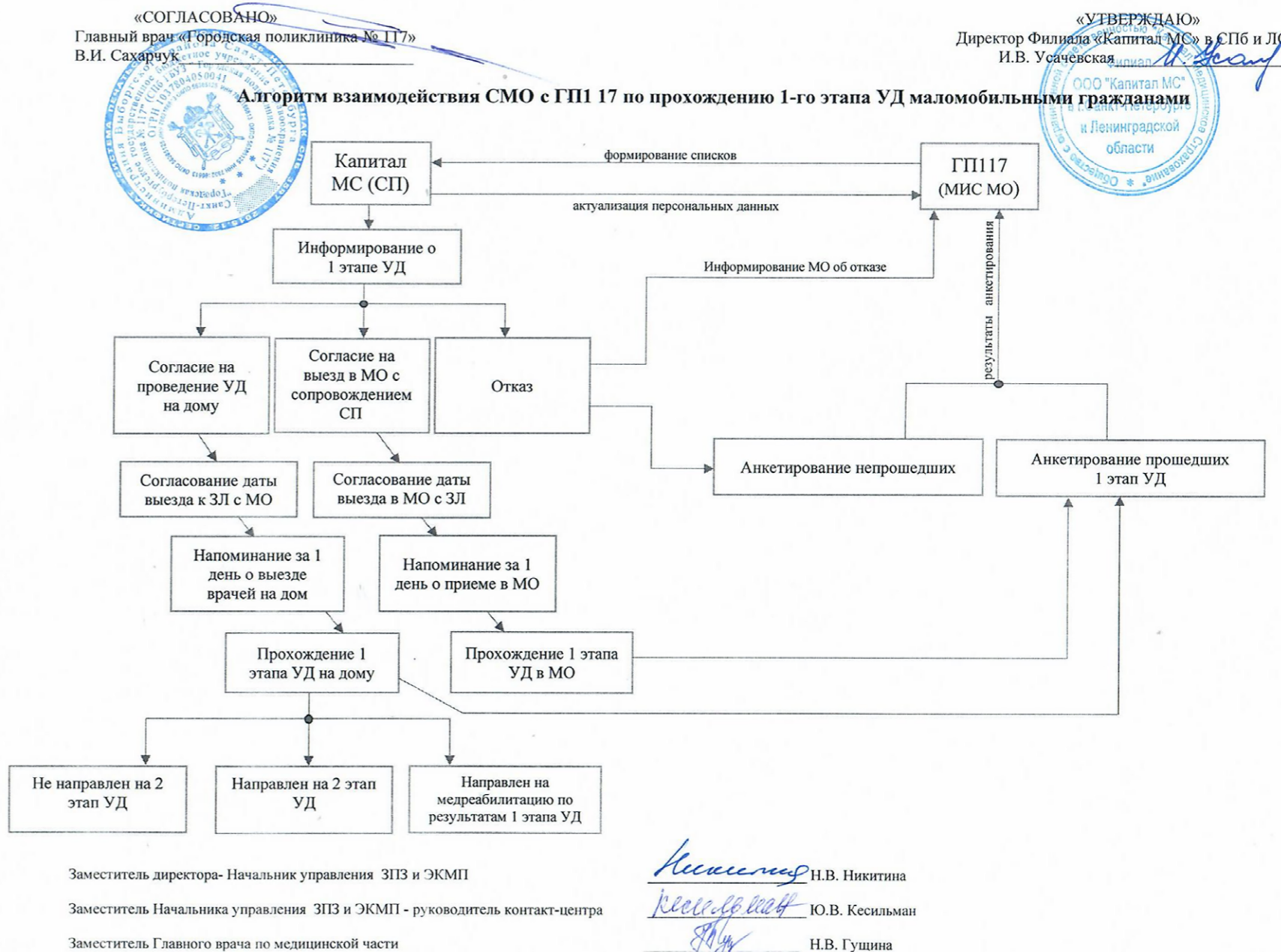
Совместная разработка алгоритмов взаимодействия СМО и МО



Разработаны алгоритмы взаимодействия СМО и МО по процессам информирования, контроля посещения врачей застрахованными лицами, оказания содействия в записи на обследования.

Результат

- ✓ Для реализации взаимодействия, обмена информацией и анализа отчетных форм **назначены ответственные лица**
- ✓ Все процессы формализованы, проблемы и вопросы, связанные с прохождением профилактических мероприятий, решаются оперативно
- ✓ **Эффективность взаимодействия выросла.**



Совместная отработка маршрутизации на уровне МО



Результат маршрутизации

- ✓ Организована работа отделения профилактики, включая лабораторную службу, на одном этаже МО, с графиком работы в вечернее время и выходные дни.
- ✓ Проведен ремонт дополнительно выделенных кабинетов и оснащение их мебелью и оборудованием.
- ✓ Выделены в отделении профилактики штатные должности терапевта и медицинской сестры.
- ✓ Организовано перераспределение потоков пациентов между врачами и средним медперсоналом (рабочее время врача используется более рационально).
- ✓ Организована в МО навигация пациентов - «карты клиентского пути» и разработаны маршрутные листы.
- ✓ Сформирована и оснащена оборудованием выездная бригада для проведения профилактических мероприятий на дому.

Углубленная диспансеризация лиц, перенесших новую коронавирусную инфекцию.

ФИО _____
Дата рождения _____ Телефон _____

Маршрутный лист

I этап

Исследование	Кабинет	Дата	Результат
Насыщение крови кислородом в покое (сатурация)	всем	342	норма/ патология
Тест 6- минутной ходьбы	по показаниям	342	норма/ патология
Спирометрия	всем	342	норма/ патология
Рентгенография органов грудной клетки	по показаниям	240	норма/ патология
Общий (клинический) анализ крови развернутый	всем	343	норма/ патология
Биохимический анализ крови: холестерин, ЛДНП, СРБ, АЛТ+АСТ, лактатдегидрогеназа, креатинин	всем	343	норма/ патология
Д-димер	по показаниям	343	норма/ патология
Осмотр, заключение врача- терапевта	всем	341	

II этап

Исследование	Кабинет	Дата	Результат
УЗДГ вен нижних конечностей	по показаниям	233	норма/ патология
КТ органов грудной клетки	по показаниям	КДЦН№1 / СПб ГБУЗ «ГП 117»	норма/ патология
ЭхоКГ	по показаниям	232	норма/ патология
Заключение врача-терапевта		341	

Медицинская реабилитация показана / не показана

100%
охват профилактическими мероприятиями маломобильной группы ЗЛ, прикрепленных к МО

Увеличилось количество лиц, проходящих профмероприятия, в том числе
с 15% до 30% в вечернее время
с 5% до 25% в выходные дни

на 80% (до 90 минут)
сокращено среднее время пребывания в МО в рамках проведения профмероприятий

с 70% до 98%
повысилась удовлетворенность от посещения МО, в том числе в связи с возможностью записи на консультации и обследования с помощью страховых представителей на удобные время и дату

Взаимодействие МО и СМО. Работа со списками



МО

Формирует списки ЗЛ, подлежащих профмероприятиям, разрабатывает календарный план проведения профмероприятий на основе маршрутизации и пропускной способности.

СМО

Еженедельно проводит анализ полученных от МИС МО списков на информирование, проводит оценку количества ЗЛ из приоритетных групп для адресного индивидуального сопровождения с обязательным личным контактом СП с ЗЛ

Совместная актуализация списков с использованием МИС МО позволяет

Выбор оптимального режима информирования ЗЛ (еженедельный и даже ежедневный) на основе пропускной способности позволяет

Формирование списков с учетом приоритетности позволяет в первую очередь приглашать на профилактические мероприятия

- ✓ оперативно исключать из списков лица, не подлежащие профмероприятиям (прошедших профмероприятия в текущем периоде, сменивших место жительства и др.)
- ✓ снижать количество дефектов в реестрах счетов по итогам МЭК и сокращать потери финансовых средств

- ✓ обеспечить более равномерную нагрузку на МО и более эффективно использовать ресурсы в МО
- ✓ минимизировать время ожидания для ЗЛ

- ✓ пациентов с ССЗ и коморбидным фоном, у которых высокий риск преждевременной смертности
- ✓ пациентов, у которых есть права на приоритетный порядок получения медпомощи
- ✓ лиц, относящихся к маломобильным группам, с планированием организации оказания им медпомощи в удобное для них время, в том числе на дому

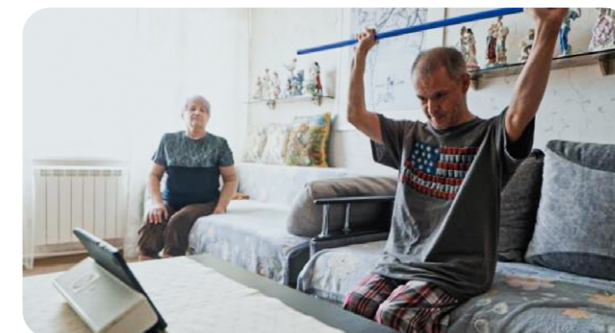


Итоговый результат

Увеличение общего охвата прикрепленного населения профилактическими мероприятиями (100%), стабильное улучшение значений показателей МО по этому направлению работы.

Повышение удовлетворенности лиц, прикрепленных к МО, качеством и доступностью прохождения профилактических мероприятий без нарушения сроков ожидания.

Взаимодействие МО и СМО. Индивидуальное сопровождение



СМО

Утверждены графики дежурств СП в МО на оборудованном и оснащённом рабочем месте

Организован доступ СМО в МИС МО и к региональному кардиорегистру для выборки пациентов с ССЗ после выписки из стационара

Разработаны сценарии ведения диалога с ЗЛ из групп риска по различным поводам, проведено обучение страховых представителей ведению диалогов с ЗЛ и работе с возражениями

СМО

- ✓ Проводит информирование и информационное сопровождение ЗЛ, в т.ч. индивидуальные обзвоны ЗЛ из групп риска;
- ✓ Оказывает помощь в записи к врачу, в том числе после выписки из стационара пациентов с ССЗ на дому;
- ✓ Передаёт списки в МО для формирования графика выездов;
- ✓ Организует индивидуальное сопровождение маломобильных групп при транспортировке и посещении МО (при наличии возможностей).

МО

- ✓ Проводит профилактические, лечебно-диагностические и реабилитационные мероприятия в МО;
- ✓ Формирует и оснащает выездные бригады;
- ✓ Утверждает графики выездов врачей на дом на основании информации полученной от СМО;
- ✓ Организует оказание медицинской помощи на дому.

Результат

Умение представителей СМО профессионально отработать все возражения граждан при наличии сомнений в необходимости прохождения профилактических мероприятий

Оказание лицам из приоритетных групп своевременного содействия в организации оказания медпомощи непосредственно в МО в удобное для них время, в том числе и на дому

Оказание помощи МО в планировании графиков выездов врачебных бригад на дом на основании возможностей и МО и ЗЛ из маломобильной группы (например, при необходимости присутствия человека для допуска в квартиру маломобильного гражданина при отсутствии у него такой самостоятельной возможности)

Отработка совместно с МО клиентского индивидуального пути пациента из маломобильной группы в МО, сопровождение страховым представителем граждан из маломобильных групп при транспортировке и посещении МО. Уменьшение времени нахождения ЗЛ из маломобильной группы в МО

Увеличение

охвата прикрепленного населения профмероприятиями и медреабилитацией, в том числе маломобильной категории граждан – 100%

удовлетворенности прикрепленного населения работой МО с 70% до 98%

Взаимодействие МО и СМО. Мониторинг и обратная связь



Совместно

Мониторинг и оперативный контроль прохождения лечебно-профилактических мероприятий, в том числе лицами, в отношении которых была реализована запись на основании информации, ежедневно выгружаемой для СМО из региональных МИС.

Выбор пациентов, не прошедших по записи в целях последующего уточнения причин неявки и повторного включения их в график прохождения.

СМО

Анкетирование ЗЛ, прошедших профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия для оценки уровня удовлетворенности.

Оценка качества и доступности оказываемой в рамках проекта медицинской помощи по результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий.

Совместно

оценка результатов проекта и достигнутых целей.

Результат

- ✓ Оперативный возврат на маршрут лиц, направленных на 2 этап профмероприятий, увеличение количества ЗЛ, полностью завершающих профилактические мероприятия, включая 2 этап, в течение не более 1 мес. (с 30% до 99%).
- ✓ Необходимые управленческие решения, оперативно принимаемые в МО по итогам ежемесячного обсуждения результатов анкетирования ЗЛ, неудовлетворенных доступностью МП и сошедших с маршрута: корректировка графиков работы врачей, прием по совместительству дополнительных специалистов, потребность в услугах которых наиболее высокая (УЗДГ и др.).
- ✓ Регулярные выступления СМО на врачебных конференциях в МО в целях обсуждения результатов контрольно-экспертных мероприятий и принятие необходимых решений привели к снижению количество выявляемых дефектов и повышению уровня качества медицинской помощи при проведении профилактических мероприятий.
- ✓ Увеличение количества лиц, взятых на диспансерное наблюдение в МО по итогам ДВН и УД, в том числе после завершения 2 этапа, на 20%.
- ✓ Увеличение охвата профилактическими и реабилитационными мероприятиями прикрепленных к МО лиц.

Диспансеризация

на 45% увеличилось количество ЗЛ, прошедших все этапы диспансеризации

100% удовлетворенность медицинской помощью

Маломобильные пациенты

ДВН и УД прошли 100% от подлежащих (81 чел), из них 83% – на дому, 17% – в МО в сопровождении представителя СМО

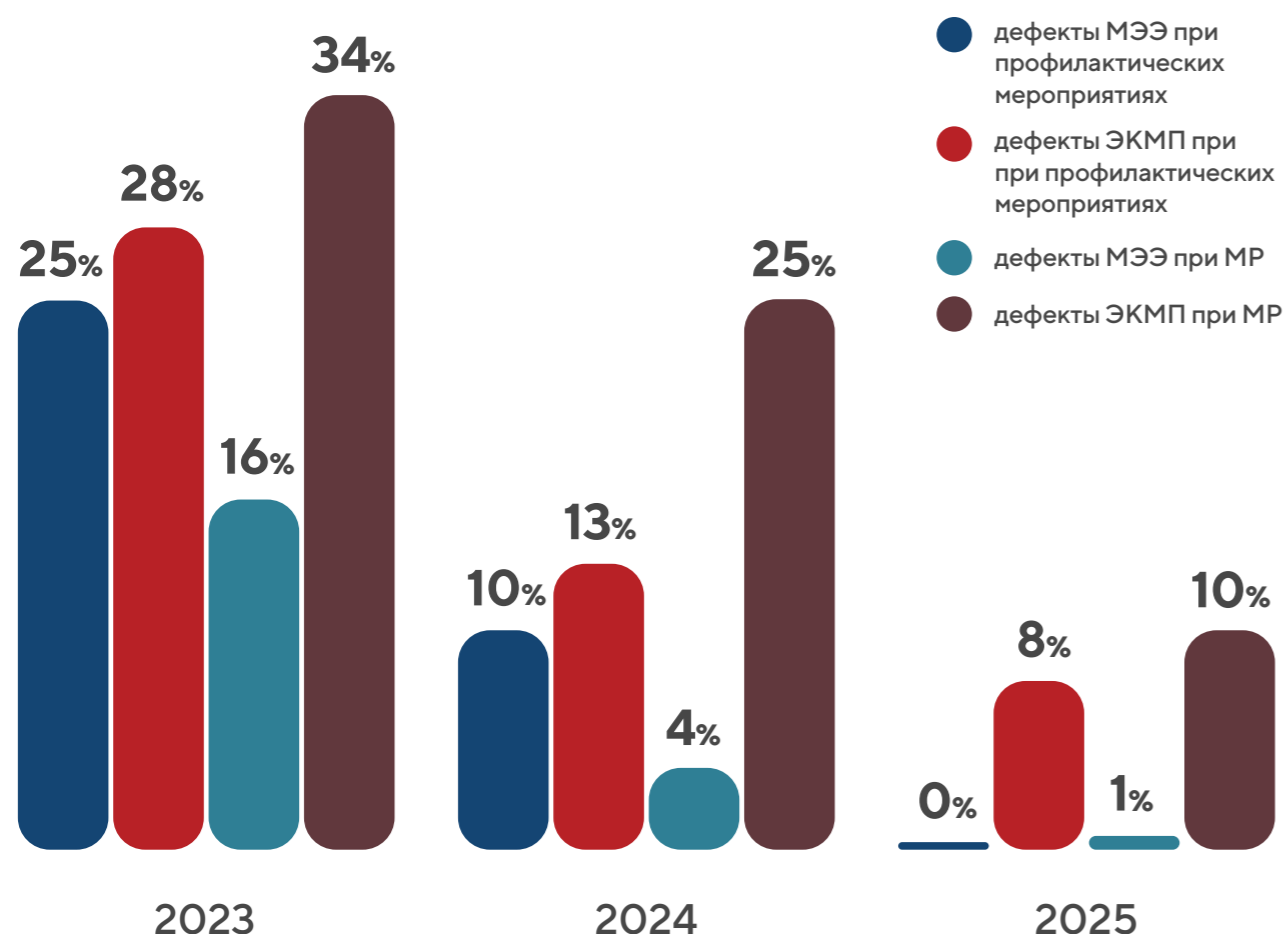
100% удовлетворенность медицинской помощью

Медицинскую реабилитацию

после ковида прошли 100% от подлежащих, их них около 22% – на дому

100% удовлетворенность постковидной медреабилитацией

Результаты медико-экономической и экспертизы качества медицинской помощи



За время реализации проекта отмечается значительное снижение количества дефектов, выявляемых при проведении МЭЭ и ЭКМП по случаям прохождения ЗЛ профилактических мероприятий и медицинской реабилитации.

По профилактическим мероприятиям снижение дефектов произошло:

- ✓ по МЭЭ - с 25% в 2023 г. до 0% в 2025 г.
- ✓ по ЭКМП - с 28% в 2023 г. до 8% в 2025 г.

По медицинской реабилитации снижение дефектов произошло:

- ✓ по МЭЭ - с 15% в 2023 г. до 1% в 2025 г.
- ✓ по ЭКМП - с 34% в 2023 г. до 10% в 2025 г.

При этом по МЭЭ основной дефект в начале проекта был связан с нарушением сроков ожидания медпомощи, установленных ТПОМС, в 2025 году данные нарушения практически отсутствуют.

По ЭКМП основной дефект связан с невыполнением или ненадлежащим выполнением пациенту диагностических и/или лечебных мероприятий, оперативных вмешательств ... в том числе не повлиявших на состояние здоровья пациента.

Снижение дефектов, повышение качества и доступности медпомощи в рамках проекта было достигнуто за счет:

- ✓ регулярного анализа на уровне СМО количества и структуры выявляемых дефектов в разрезе отдельных подразделений и врачей МО,
- ✓ совместного обсуждения результатов анализа на врачебных конференциях в МО с разбором конкретных случаев оказания медпомощи,
- ✓ формулировки основных причин, приводящих к системным дефектам на уровне МО, и принятием необходимых управленческих решений: закупка дополнительного оборудования, обучение специалистов, корректировка маршрутизации, графиков работы и др.

Сопровождение пациентов с сердечно-сосудистыми заболеваниями. Проект ТФОМС Санкт-Петербурга и «Капитал МС» – Кардиорегистр



Кардиорегистр – единая информационная система регистрации оказанной медицинской помощи жителям города с острой сердечно-сосудистой патологией, при специализированной, высокотехнологичной медицинской помощи в условиях стационара, а также в последующем, на амбулаторном этапе.

Статус на 2026 г.

Участвуют:

ТФ ОМС СПб, Стационары, на базе которых развернуты сердечно-сосудистые центры, все поликлиники города, страховые медицинские организации

Включены:

данные более 141 тысячи пациентов

Финансирование проекта с участием «Капитал МС»

Реализован Вэб-регистр кардиохирургических пациентов: разработана карта учета диагностических и лечебных мероприятий проводимых пациенту в условиях специализированной и высокотехнологичной медицинской помощи с ОКС



Разработан Регистр пациентов с сердечно-сосудистыми заболеваниями, находящимися на диспансерном наблюдении в амбулаторно-поликлинических учреждениях Санкт-Петербурга



Разработка и реализация с 2015 года

Объединение в единую информационную систему

Результаты сопровождения пациентов с ССЗ



С 2025 года на информационное сопровождение представителями филиала взяты пациенты с заболеваниями сердечно-сосудистой системы

1212 пациентов



- ✓ Контроль посещения ЗЛ в **100%** после выписки из стационара, оказание содействия в записи к врачу – **302** пациента;
- ✓ Напоминание о приеме – **1188** пациентов (98%, 2% – не дозвонились);
- ✓ Организация выездов к **маломобильным пациентам** врачей и лабораторной службы – **43** пациента (100% от нуждающихся);

- ✓ **Сопровождение маломобильных пациентов в МО** для проведения необходимых обследований – **6** пациентов (100% от нуждающихся);
- ✓ Контроль за прохождением медицинской реабилитации – **160** пациентов (100% от нуждающихся).

Экспертные мероприятия проводятся в 100%.

Отмечается увеличение выявленных дефектов при проведении МЭЭ – с 11% до 20% и ЭКМП – с 39% до 44% по случаям оказания медицинской помощи ЗЛ с ССЗ после выписки из стационара.

По МЭЭ основной дефект связан с несоответствие данных медицинской документации данным реестра счетов.

По ЭКМП основной код обусловлен невыполнением или ненадлежащим выполнением пациенту диагностических и/или лечебных мероприятий, оперативных вмешательств... в том числе не повлиявших на состояние здоровья пациента.

Сопровождение застрахованных лиц с правом на оказание медицинской помощи в приоритетном порядке



Информационное сопровождение данной категории ЗЛ проводится постоянно на основе письменного согласия на индивидуальное сопровождение и организацию оказания медицинской помощи.

В настоящее время на сопровождении у Филиала находится **54 застрахованных лиц из указанной категории**, прикрепленных для оказания ПМСП к СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 117», из них **11 человек из маломобильной категории граждан**.

Результаты сопровождения

- ✓ Все необходимые лечебные мероприятия (консультации узких специалистов, выполнение необходимых обследований, прохождение диспансеризации, контроль госпитализации) организуются для данной категории лиц во внеочередном порядке в тесном взаимодействии с МО.
- ✓ Осуществляется активное посещение данной категории лиц врачами на дому, в том числе по заявкам представителей СМО.
- ✓ СМО с согласия ЗЛ обеспечивает транспортное сопровождение их при посещении медицинской организации и госпитализации. Для этого Филиалом заключен договор со скорой медицинской помощью для транспортировки маломобильных пациентов, при необходимости.



Отмечается снижение выявленных дефектов при проведении МЭЭ и ЭКМП по случаям оказанной медицинской помощи ЗЛ с правом на оказание медицинской помощи в приоритетном порядке: 5% - в 2023 году, 2% - в 2024 году, 0% - в 2025 году.

Удовлетворены качеством и доступностью медицинской помощи 100% застрахованных лиц из данной категории

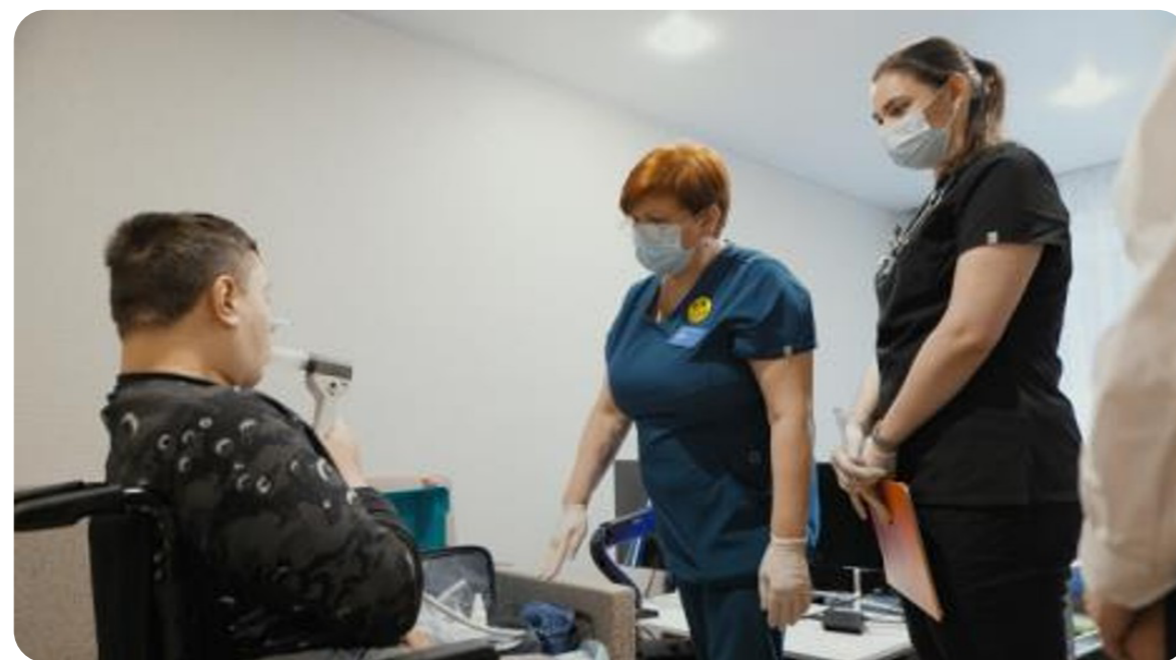
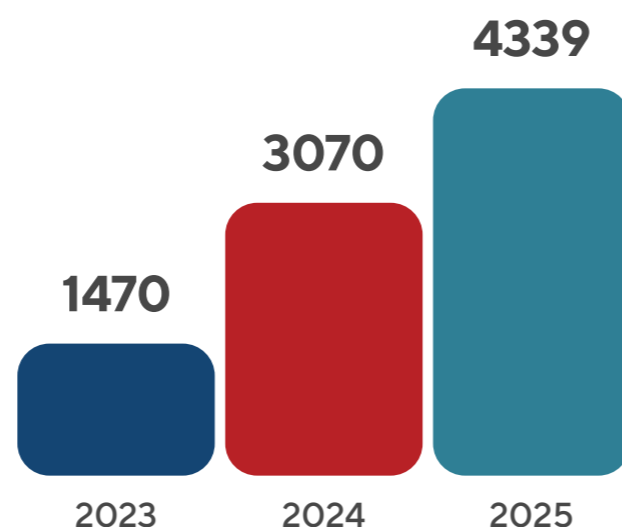
Всего при реализации проекта оказано **8879** содействий в получении медицинской помощи



При содействии филиала пациенты СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 117» смогли:

- ✓ своевременно получить консультации кардиолога, невролога, офтальмолога, хирурга, эндокринолога и других узких специалистов;
- ✓ выполнить необходимые обследования, в том числе МРТ, КТ, рентгенографию, УЗИ внутренних органов, необходимые анализы.

Оказано содействий



По результатам работы получено **537 благодарностей** от застрахованных лиц или их представителей, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан не только работой СМО, но и в целом взаимодействием с системой ОМС и здравоохранения!



**Благодарю
за внимание!**