



**КАПИТАЛ**  
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

**"Повышение эффективности организации и проведения профилактических и реабилитационных мероприятий, в том числе и маломобильным группам застрахованных лиц"**

Зам. Генерального директора  
Е.Н. Третьякова



# Повышение эффективности организации и проведения углубленной диспансеризации и медицинской реабилитации населению Санкт-Петербурга



Проект реализуется по инициативе ООО «Капитал-МС» совместно с ТФОМС Санкт-Петербурга на базе СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №117» с 2023 года.



## **ЦЕЛИ:**

- повышение профилактической активности застрахованных лиц, обеспечение максимального охвата их углубленной диспансеризацией и, по показаниям, медицинской реабилитацией,
- повышение удовлетворенности граждан качеством и доступностью оказываемой медицинской помощи.

**АКЦЕНТ:** адресное сопровождение маломобильных застрахованных лиц с ограниченными физическими возможностями, у которых часто выявляется неблагоприятный коморбидный фон.

**К маломобильным группам застрахованным лицам, в том числе, относятся:**

- ветераны и участники ВОВ;
- лица, приравненные к участникам ВОВ (вдовы умерших инвалидов и участников ВОВ; лица, награжденные знаками «Житель блокадного Ленинграда», «Житель осажденного Севастополя», «Житель осажденного Сталинграда», бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания в период Второй мировой войны;
- ветераны СВО и члены их семей.

Наличие реабилитационной базы в субъекте для проведения медицинской реабилитации в разных условиях оказания медицинской помощи (поликлиника, дневной стационар, стационар) с учетом оценки состояния функционирования и ограничения жизнедеятельности пациента по шкале реабилитационной маршрутизации (ШРМ).

Стимулирование создания в МО, оказывающих ПМСП, выездных бригад для проведения 1 этапа УД на дому маломобильным группам застрахованных лиц, комплектация их кадрами и оснащение необходимым оборудованием.

Утверждение на уровне региона маршрутизации пациентов на медицинскую реабилитацию с учетом ШРМ и порядка направления на медицинскую реабилитацию. Доведение утвержденных документов до медицинских организаций и страховых медицинских организаций.

Организация приобретения для МО технических средств коммуникации (планшеты) для трансляции на дому маломобильным ЗЛ видеокурса медицинской реабилитации (ЛФК), разработанного МО.

Наличие в тарифном соглашении тарифа на проведение 1 этапа УД на дому для маломобильных групп лиц, а также тарифа приема на дому врача реабилитолога/ ЛФК.

Организация допуска СМО к системам дистанционной записи пациентов на прием к врачу (ГИС РЕГИЗ, МИС МО и иные информационные каналы (при их наличии в регионе) для оказания содействия в записи по просьбам пациентов!!!



## 1. ПОДГОТОВКА СПИСКОВ

Формирование списков застрахованных лиц для информирования и выделение в них приоритетных групп лиц для последующего адресного сопровождения на уровне СМО:

- пациенты с коморбидными заболеваниями, перенесшими новую коронавирусную инфекцию,
- **маломобильные пациенты с ограниченными физическими возможностями, перенесшие новую коронавирусную инфекцию, у которых** статистически чаще выявляются и показания к проведению медицинской реабилитации



### Критерии отбора маломобильной групп лиц для проведения УД на дому (разработаны в рамках проекта совместно с СМО)

#### Основные критерии

- Использование инвалидных колясок для передвижения при отсутствии в жилом доме доступной среды;
- Полностью лишённые подвижности
- Лица, имеющие детей до 3 лет без возможности временно оставить их под присмотр других взрослых

#### Дополнительные критерии:

- Использование дополнительной опоры при ходьбе (костыли, ходунки, трость)
- Наличие когнитивных расстройств
- Частичное или полное отсутствие зрения
- Частичное или полное отсутствие слуха
- Лица старше 75 лет с неблагоприятным коморбидным фоном
- Наличие технических препятствий непреодолимой силы (неработающие лифты, отсутствие общественного транспорта, локдаун и т.д.)
- *И др*

## 2. МАРШРУТИЗАЦИЯ

- Разработка в МО маршрутизации проведения исследований, измерения фактической длительности отдельных исследований в рамках 1 этапа УД, а также длительности всех исследований при их последовательной компоновке внутри отделения профилактики МО.
- Разработка маршрутизация при прохождении 2 этапа УД (на проведение эхокардиографии, дуплексного сканирования вен нижних конечностей) и порядка направления в иные МО для проведения обследований, в т.ч. для проведения КТ легких
- Разработка маршрутизации при проведении медицинской реабилитации с несколькими вариантами реабилитационных планов ведения пациентов.



- Отработка маршрутизации позволяет спланировать ресурсы для прохождения пациентами комплекса исследований при проведении УД за 1 день, в том числе в вечернее время и в выходные дни для работающих категорий граждан, что способствует повышению удовлетворенности граждан.
- Подготовленные в МО маршрутные листы при проведении 1 и 2 этапа углубленной диспансеризации, а также формы реабилитационных планов пациентов для проведения медицинской реабилитации предоставляются СМО и используются при информационном сопровождении ЗЛ.

## 3. КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ПРОФМЕРОПРИЯТИЙ

Разработка в МО календарных планов проведения 1 этапа углубленной диспансеризации в отчетном периоде (месяц, квартал, год) **на основе утвержденной маршрутизации и расчетной пропускной способности** в МО лиц, проходящих 1 этап УД за 1 день



**Организация информирования ЗЛ в СМО на основе расчетной пропускной способности (на еженедельной основе, а не ежемесячной).**

## 4. ВЫЕЗДНЫЕ БРИГАДЫ

Формирование в МО выездных бригад для проведения маломобильным пациентам 1 этапа УД на дому, комплектация их кадрами оснащение необходимым оборудованием

Приобретение технических средств коммуникации (планшеты) для трансляции видеокурса медицинской реабилитации и организации записи видеокурса



- Формирование графиков выездов врачей на дом на основе сведений СМО о ЗЛ, выразивших согласие на проведение исследования и обучающего курса реабилитации на дома

# Алгоритм взаимодействия медицинских организаций и СМО. Действия СМО

1



Разработка и согласование с МО алгоритма взаимодействия страхового представителя и представителя МО в части информирования, записи и контролирования прохождения 1 этапа УД застрахованных лиц, обмена информацией и формирования отчетных форм

2



Организация совместно с МО информационной навигация пациентов к местам проведения УД и медицинской реабилитации в медицинской организации - «карты клиентского пути»

3



Согласование с МО графиков дежурств СП в МО, оборудование рабочего места СП в отделение профилактики МО и оснащение его различными информационными материалами (памятки, буклеты, плакаты), **организация доступа страхового представителя в МИС МО**

4

Анализ полученных от МИС МО списков на информирование, оценка количества ЗЛ из приоритетных групп для адресного индивидуального сопровождения **с обязательным личным контактом СП с ЗЛ**, отбор СП для адресного сопровождения

5

Разработка сценариев ведения диалога по различным сценариям (приглашение на 1 этап УД, на 2 этап УД, напоминание о прохождении 1 и 2 этапов УД за 1 день до их начала; приглашение на медицинскую реабилитацию, напоминание о прохождении медицинской реабилитации за 1 день до ее начала), предусматривающим отработку наиболее частных возражений застрахованных лиц к прохождению УД и реабилитации. Обучение СП ведению диалогов.

6



Организация информирования и информационного сопровождения ЗЛ, в т.ч. личные контакты с ЗЛ из приоритетных групп с ведением диалога по разработанным сценариям, с **активными содействиями в записи на УД и МР**

7



Оперативный контроль прохождения УД лицами, в отношении которых была реализована запись на основании информации, ежедневно выгружаемой для СМО из региональных МИС. Анкетирование застрахованных лиц, непрошедших УД по записи в целях уточнения причин неявки и повторного включения их в график прохождения УД

8

Индивидуальный обзвон маломобильных категорий граждан, ведение диалога, помощь в записи на 1 этап УД в МО, формированием списков для проведения 1 этапа УД на дому, передача списков в МО для формирования графика выездов на дом. Индивидуальное сопровождение страховыми представителями СМО маломобильных групп при транспортировке и посещении МО (при наличии возможностей)



## Итоги проекта за 2023г.

### 1-й этап УД

- ✓ Проинформировано о прохождении углубленной диспансеризации (УД) - **5 308 чел.**
- ✓ Осуществлен обзвон застрахованных лиц страховым представителем (СП) – 3072 чел (59%)  
Рассылка мессенджерами (смс, вайбер) - 1906 человек, электронной почтой -50 чел
- ✓ Оказано содействие в записи нахождение УД – **1 013 чел.** (33% от лиц на индивидуальном обзвоне)
- ✓ Осуществлено напоминание о приеме за 1 день до начала лечебно-диагностических мероприятий – **1 844 чел.**
- ✓ повторно проинформировано по телефону – **2 423 чел.**



- **первый этап УД прошли: 55%** от проинформированных «Капитал-МС», из записанных СП -98%  
- маломобильные пациенты - **100%** от находящихся в списках;
- **второй этап УД** - прошли **100%** от направленных (57 чел.), все они были проинформированы дополнительно за 1 день до начала лечебно-диагностических мероприятий, переноса или отмены выполнения исследований не было
- **медицинскую реабилитацию** - прошли **100%** от направленных (83 чел.), все были на индивидуальном контроле у СП .



Рост удовлетворенности оказанием мед. услуг при проведении УД с **70%** ( до начало проекта) до **100%**

Рост удовлетворенности оказанием мед. услуг при прохождении **мед. реабилитации** с **77%** ( до начало проекта) до **99%**

Снижение количества выявленных нарушений по результатам контрольно-экспертных мероприятий:

- при проведении углубленной диспансеризации на **25,6%** по МЭЭ, на **22%** по ЭКМП,
- при проведении медицинской реабилитации на **14%** по МЭЭ, на **66%** по ЭКМП.



## Повышение востребованности услуг СМО в рамках информационного сопровождения

**СМО оказано 413 содействий застрахованным лицам в записи к специалистам и на обследования вне рамок прохождения УД, в том числе 30 содействий маломобильным ЗЛ :**

- организовано сопровождение в МО на консультацию гинеколога (для дальнейшего прохождения МР ),
- организовано выполнение электромиографии конечностей,
- организованы на дому приемы узких специалистов, таких как терапевт, хирург, офтальмолог, невролог,
- организован на дому забор крови,
- оказано содействие в госпитализации,
- организовано сопровождение в МО на рентген,
- организовано МСЭ на дому (три специалиста),



**• Оказано содействие в получении медицинской помощи родственникам участников СВО:**

Взяты на контроль страховым представителем 8 человек, индивидуально проинформированы о возможном содействии СП при получении медицинской помощи 100%, из них при содействии СП :

- 2 человека прошли диспансеризацию и медицинскую реабилитацию;
- 1 человек записан на консультацию эндокринолога и кардиолога;
- 1 человеку оказано содействие в восстановлении полиса ОМС.

**• Оказано содействие в получении медицинской помощи лицам, вынужденно покинувшим территории Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской и Херсонской областей :**

Взяты на контроль страховым представителем 6 человек, индивидуально проинформированы о возможном содействии СП при получении медицинской помощи 100%, из них при содействии СП:

- 3 человека записаны на диспансеризацию;
- 3 человека записаны на консультации терапевта и эндокринолога .

## Отзыв гражданки П.

Источник: Приём от 30.03.2023  
 Застрахованный: Половская Лидия Анатольевна  
 Подлежит диспансеризации (дата рождения 29.12.1960)  
 Организация: РГС

Темы:  
 • Предложения  
 МО:  
 • Поликлиника №117

Суть обращения:  
 ЗЛ выражает благодарность за оказанное содействие СП Филиала в записи к ревматологу и кардиологу  
 Принятые меры:  
 Благодарность принята к сведению

Статус	Закрито
Изменён	31.03.2023 19:01
Пользователь	Строгонова Ольга Борисовна
Завершено	
СМО от имени	
Роль	Зам нач. управления ЗПЗГ Администратор ТФОМС.
Статус	Обработано
Изменён	30.03.2023 16:27
Пользователь	Сохиев Олег Тимофеевич
Завершено	
СМО от имени	
Роль	Страховой представитель Третий уровень
Телефон	325-67-74 (доб.228) 8 921 425-30-54

История [↑](#) [Подробнее](#) [Excel](#)



## Отзыв гражданина К.

Источник: Приём от 30.03.2023  
 Застрахованный: Кухарский Игорь Орестович  
 Организация: РГС

Темы:  
 • Предложения  
 МО:  
 • Поликлиника №117

Суть обращения:  
 ЗЛ выражает благодарность страховому представителю за оказанное содействие в записи на углубленную диспансеризацию, также очень доволен поликлиникой  
 Принятые меры:  
 благодарность принята к сведению

Статус	Завершено СМО
Изменён	11.04.2023 16:14
Пользователь	Сохиев Олег Тимофеевич
Завершено	
СМО от имени	
Роль	Страховой представитель Третий уровень
Телефон	325-67-74 (доб.228) 8 921 425-30-54
Статус	Завершено СМО
Изменён	11.04.2023 13:23
Пользователь	Анциферова Наталья Александровна
Завершено	
СМО от имени	
Роль	Страховые представители Первый уровень

**По результатам работы в 2023 году получено 62 благодарности от застрахованных лиц или их представителей, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан не только работой СМО и в целом взаимодействием с системой ОМС и здравоохранения !**