

Об опыте работы страховой медицинской организации по информационному сопровождению застрахованных лиц о возможности прохождения профилактических мероприятий

Филиал ООО «РГС-Медицина» в г. Санкт-Петербурге

Структура службы страховых представителей

С октября 2016 года в Филиале организован отдел защиты прав застрахованных и информационного сопровождения ОМС (ЗПЗ и ИС ОМС).



Внутренние нормативные документы, регулирующие деятельность страховых представителей

1. Положение об отделе ЗПЗ и информационного сопровождения (Приказ №537 от 05.09.16 г.);

2. Стандарт обслуживания застрахованных лиц по телефонам Контакт-центра (Приказ №357/1 от 10.06.16 г., Тетрадь страхового представителя №1);

3. Порядок организации работы с застрахованными лицами страховыми представителями 2 и 3 уровней (Приказ №654/2 от 07.11.16 г., Тетрадь страхового представителя №2);

4. Должностные инструкции: начальника отдела ЗПЗ и ИС ОМС и страховых представителей всех уровней.

5. Инструкция по работе с обращениями граждан (Приказ №232-12 от 07.02.17 г. - в новой редакции Приказа №566 от 18.10.17 г.).

6. Порядок действий филиалов при поступлении обращений застрахованных лиц по защите нарушенных прав при оказании медицинской помощи (Приказ №263-12 от 29.03.17 г.).

7. «Методические рекомендации для организации социологических опросов застрахованных лиц для оценки информированности лиц для оценки диспансеризации в сфере ОМС»

содержащие единую технологию проведения опросов (Приказ №610 от 28.11.17 г.).

8. Приказ №625 от 12.12.2017 г. «Об утверждении формы отчета об информировании индивидуальном застрахованных лиц».

9. Приказ №1/2 от 09.01.2017г. «Об утверждении Стандарта обслуживания застрахованных лиц по телефонам Контакт-центра Филиала».

10. Приказ № 59 от 14.08.2017г. «Об утверждении Регламента взаимодействия управления ЗПЗ и ЭКМП, отдела ИТ и ПО, отдела ОМС по диспансеризации».

Программное обеспечение СП всех уровней

Внешние информационные ресурсы

Электронный журнал по регистрации и учету обращений граждан (ТФОМС).

ЕИС.ОМС.ВМУ.СМО :
работа со счетами МО (ТФОМС)

Регистр застрахованных лиц
(ТФ ОМС)

АИС ИНФОРМ МП: учет
информации о
госпитализации (ТФОМС)

ЕИС.ОМС.УЗ.УМП: учет
профилактических
мероприятий (ТФОМС)

Сервис «Запись на прием к врачу»
ГИС РЕГИЗ(КпЗ СПб)

УСОИ-М-система сбора отчетности
(ФФОМС)

Сайты МО

Внутренние информационные ресурсы

ПО«Контакт-центр»(автоматизация работы с обращениями граждан, интеграция с единой системой КДС, автоматизация учета СП и деятельности ПВП)

ПК «АРМ СП» (тетради страховых представителей, маршрутизация пациентов, режим работы МО и кабинетов профилактики и т.д.)

МедСтатистика-Клиент,: учет статистики медицинских экспертиз

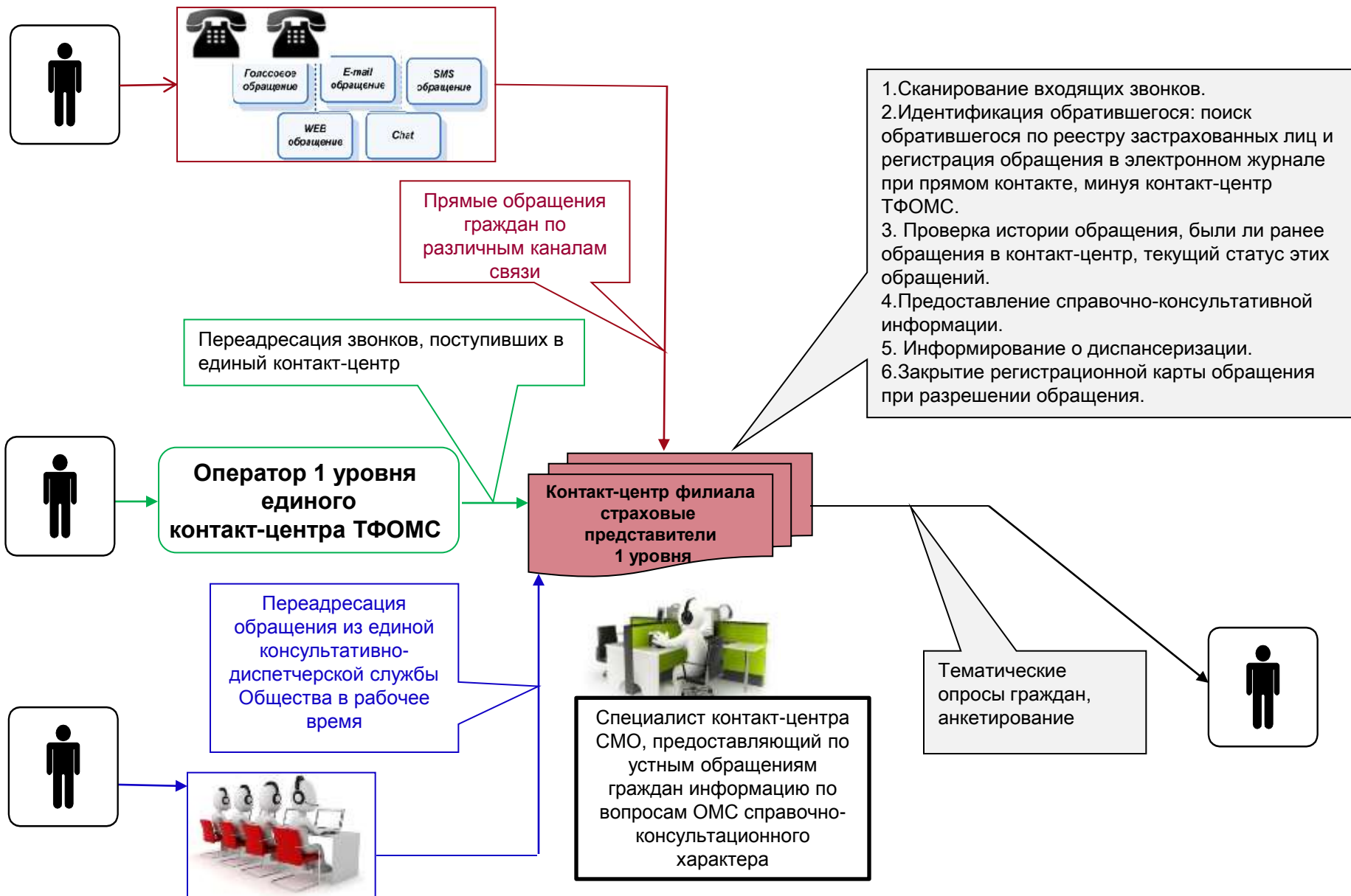
Мониторинг Омс-Клиент: учет работы в сфере ОМС

Система записи телефонных разговоров

ПК «Stream OMS» обеспечивающий работу по всем направлениям деятельности филиала

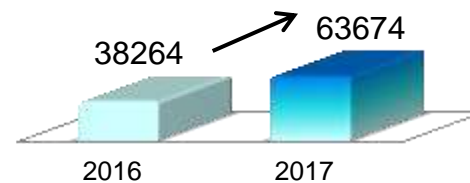


Контакт-центр. Организация работы СП1 уровня

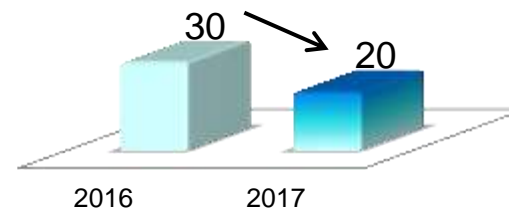


Показатели деятельности СП 1 уровня

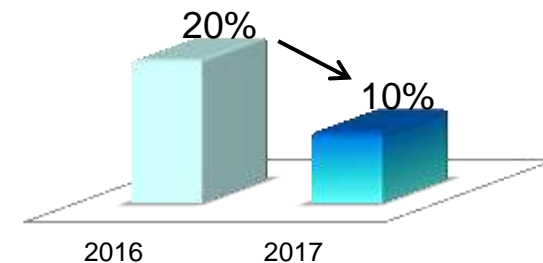
Увеличение количества принятых обращений
на 67%



Сокращение времени ожидания ответа до 20 сек.



Решение вопроса в момент первичного обращения в 90%, снижение количества переключений



Отсутствие потерянных звонков

Показатели деятельности СП 1 уровня

Информирование о
диспансеризации в момент
обращения граждан в контакт-
центр

21 265

Удовлетворены 50%

Не удовлетворены 14%

Анкетирование по вопросу
удовлетворенности прохождения
ДВ1

5983

Не устраивает организация
проведения 13%

Затруднились ответить 23%

Показатели деятельности СП 2 уровня

СП 2 уровня - центральное звено института страховых представителей

Проводит актуализацию информации о маршрутизации пациентов при прохождении диспансеризации в МО, взаимодействует с ответственными лицами МО, участвует в организации проведения «диспансеризации одного дня».

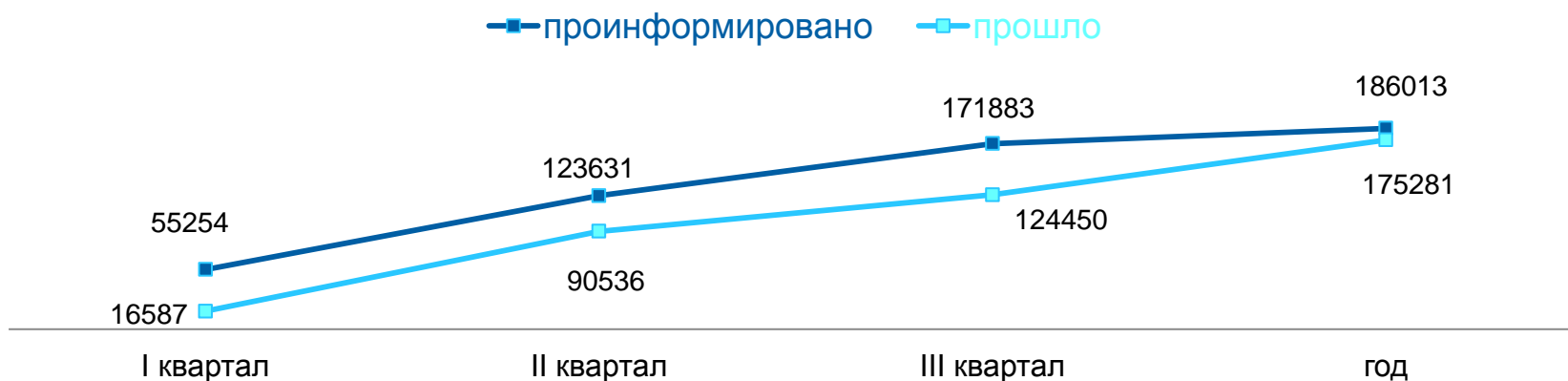
Один из важнейших аспектов деятельности СП 2 уровня – индивидуальное информирование ЗЛ о профилактических мероприятиях.

Индивидуальное информирование ЗЛ в 2017 г. проводилось по широкому спектру каналов коммуникаций:

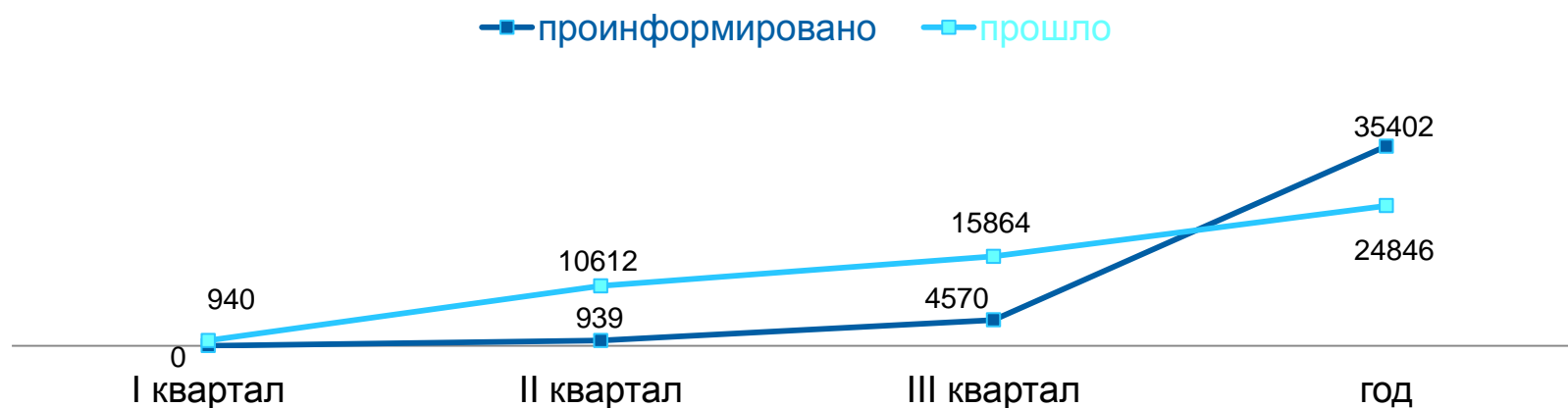


Показатели деятельности СП 2 уровня

Эффективность информирования о ДВ1



Эффективность информирования о ДВ2



По итогам диспансеризации выявлена группа здоровья 3а и 3б у **83 704** человек (**47,8%** прошедших 1 этап)- сформированы списки для диспансерного наблюдения в 2018 году

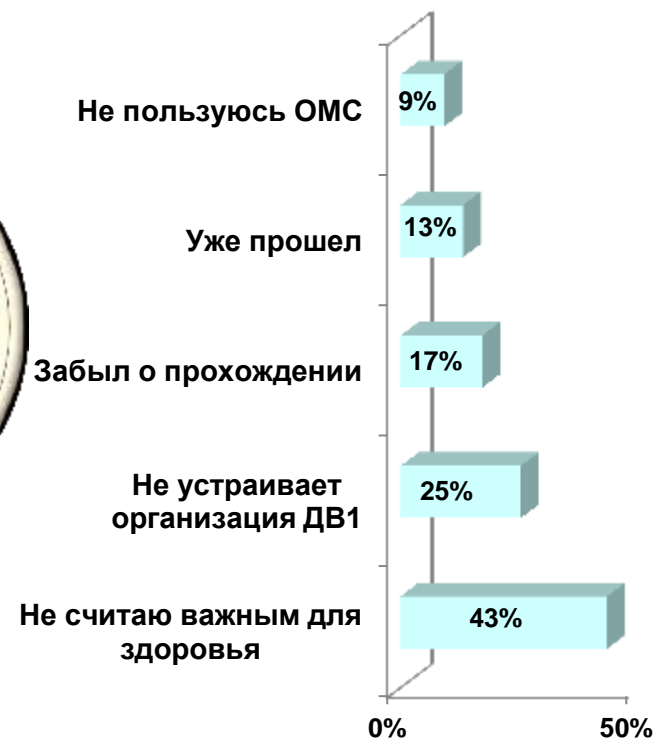
Результаты опроса застрахованных лиц не прошедших 1 этап диспансеризации



Проанкетировано
18 217 человек

Из них прошли

17488 (96%)



Публичное информирование населения о правах в системе ОМС

РГС
МЕДИЦИНА

Сайт ООО "РГС-Медицина"

Средства массовой информации

Видеоролики, пропагандирующие ЗОЖ
и диспансеризацию, в МО и на ПВП

Стенды и плакаты в МО и на ПВП

Буклеты и листовки



Информационные материалы разработанные ООО «РГС-Медицина»

РГС
МЕДИЦИНА



ДИСПАНСЕРИЗАЦИЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ: узнайте больше о своем здоровье



Одним из важнейших направлений государственной политики в области охраны здоровья населения является профилактика заболеваний и повышение продолжительности жизни. Для этого необходимо проводить диспансеризацию взрослого населения.

ГДЕ И КОГДА МОЖНО ПРОЙТИ ДИСПАНСЕРИЗАЦИЮ?

Диспансеризация проводится в поликлиниках, центрах здоровья, на предприятиях и в организациях.

ПЕРЕЧЕНЬ МЕДИЦИНСКИХ ВМЕШАТЕЛЬСТВ, ПРОВОДИМЫХ В РАМКАХ ДИСПАНСЕРИЗАЦИИ В ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВОЗРАСТНЫЕ ПЕРИОДЫ

Первый этап

- Измерение артериального давления
- Измерение частоты сердечных сокращений
- Измерение уровня глюкозы в крови
- Измерение уровня холестерина в крови
- Измерение уровня креатинина в крови
- Измерение уровня гемоглобина в крови
- Измерение уровня витамина D в крови
- Измерение уровня витамина B12 в крови
- Измерение уровня фолатов в крови
- Измерение уровня железа в крови
- Измерение уровня магния в крови
- Измерение уровня калия в крови
- Измерение уровня кальция в крови
- Измерение уровня натрия в крови
- Измерение уровня фосфора в крови
- Измерение уровня цинка в крови
- Измерение уровня меди в крови
- Измерение уровня селена в крови
- Измерение уровня йода в крови
- Измерение уровня кобальта в крови
- Измерение уровня марганца в крови
- Измерение уровня никеля в крови
- Измерение уровня цинка в крови
- Измерение уровня меди в крови
- Измерение уровня селена в крови
- Измерение уровня йода в крови
- Измерение уровня кобальта в крови
- Измерение уровня марганца в крови
- Измерение уровня никеля в крови

СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ЗАНИМАЕТ ПРОХОЖДЕНИЕ ДИСПАНСЕРИЗАЦИИ?

Прохождение диспансеризации занимает около 1-2 часов.

КАК ПРОЙТИ ДИСПАНСЕРИЗАЦИЮ?

Для прохождения диспансеризации необходимо обратиться в поликлинику или центр здоровья.

Второй этап

- Измерение артериального давления
- Измерение частоты сердечных сокращений
- Измерение уровня глюкозы в крови
- Измерение уровня холестерина в крови
- Измерение уровня креатинина в крови
- Измерение уровня гемоглобина в крови
- Измерение уровня витамина D в крови
- Измерение уровня витамина B12 в крови
- Измерение уровня фолатов в крови
- Измерение уровня железа в крови
- Измерение уровня магния в крови
- Измерение уровня калия в крови
- Измерение уровня кальция в крови
- Измерение уровня натрия в крови
- Измерение уровня фосфора в крови
- Измерение уровня цинка в крови
- Измерение уровня меди в крови
- Измерение уровня селена в крови
- Измерение уровня йода в крови
- Измерение уровня кобальта в крови
- Измерение уровня марганца в крови
- Измерение уровня никеля в крови

ТАБЛИЦА ПРОХОЖДЕНИЯ ДИСПАНСЕРИЗАЦИИ ПО ГОДАМ В СООТВЕТСТВИИ С ДАТОЙ РОЖДЕНИЯ

Год рождения	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	
2017	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2018	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Телефон бесплатной круглосуточной справочно-информационной службы:
8-800-100-81-02 (звонок бесплатный) www.rgs-oms.ru

СПОСОБСТВУЕТ РАЗВИТИЮ:

- МОЗГОВЫХ ИНСУЛЬТОВ
- ИНФАРКТА МИОКАРДА
- ОПАСНЫХ АРИТМИЙ
- СЕРДЕЧНОЙ НЕДОСТАТОЧНОСТИ
- ПОЧЕЧНОЙ НЕДОСТАТОЧНОСТИ
- БОЛЕЗНИ АЛЬЦЕЙМЕРА



Откажитесь от курения
Сигите не менее 7-8 часов в сутки



РЕГУЛЯРНО ПРИНИМАЙТЕ ЛЕКАРСТВА ДЛЯ СНИЖЕНИЯ ДАВЛЕНИЯ, РЕКОМЕНДОВАННЫЕ ВРАЧОМ



Для того, чтобы предотвратить развитие осложненной гипертонии, необходимо добиться снижения давления до уровня < 140/90 мм рт. ст.

ФАКТОРЫ РИСКА СЕРДЕЧНО-СОСУДИСТЫХ ЗАБОЛЕВАНИЙ



Скрининг на выявление ИБС позволяет предотвратить развитие заболевания

Шар 1 / **Шар 2** / **Шар 3** / **Шар 4**

Второй этап скрининга на выявление ИБС включает измерение артериального давления, частоты сердечных сокращений, уровня глюкозы в крови, холестерина, креатинина, гемоглобина, витамина D, B12, фолатов, железа, магния, калия, кальция, натрия, фосфора, цинка, меди, селена, йода, кобальта, марганца, никеля.



Системное воспаление, вызванное стрессом, является фактором риска развития сердечно-сосудистых заболеваний.

Системное воспаление, вызванное стрессом, является фактором риска развития сердечно-сосудистых заболеваний. Стресс приводит к повышению уровня кортизола, что способствует развитию воспаления и повреждению сосудов.

РОСГОССТРАХ

ДИСПАНСЕРИЗАЦИЯ ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ:
узнайте больше о своем здоровье



Телефон бесплатной круглосуточной справочно-информационной службы:
8-800-100-81-02
www.rgs-oms.ru



Федеральный центр здоровья
ФБУЗ/ЦЗ Профилитической помощи
Минздрава России, Москва



Плакаты ООО «РГС-Медицина» для детских медицинских организаций

РГС
МЕДИЦИНА



СПЗ уровня реализованные организационные принципы

- ▶ Утверждены квалификационные требования к **страховому представителю 3 уровня**
- ▶ Управление ЗПЗ и ЭКМП укомплектовано врачами-экспертами, по клиническим специальностям, актуальным для проведения тематических ЭКМП по заболеваниям, являющимся основными причинами смертности: **неврология, кардиология, педиатрия, терапия**, отвечающими требованиям к СПЗ и на функциональной основе исполняющими обязанности СПЗ (**28 человек**)
- ▶ Разработана и утверждена **типовая должностная инструкция** страховых представителей 3 уровня.

Функционал страховых представителей 3 уровня:

1. Обеспечение базовых прав пациентов на доступность и надлежащее качество бесплатной медицинской помощи. **Работа с обращениями граждан.**

2. Работа с базами данных в целях формирования сегмента застрахованных лиц, подлежащих динамическому наблюдению и индивидуальному информированию, выборки страховых случаев для проведения тематических экспертиз, с целью контроля осуществления тех или иных мероприятий медицинскими организациями и др.;

3. Работа с контингентами застрахованных лиц с целью их сопровождения, получения «обратной связи» о качестве полученных ими медицинских услуг, информирования о выявленных в ходе проведенных экспертиз нарушениях при оказании медицинской помощи, формирования приверженности к лечению и др.;

4. Работа с медицинскими организациями: проведение тематических экспертиз, формирование рекомендаций по их результатам, взаимодействие по формированию графиков вызова на диспансерный осмотр или для посещения Школ здоровья застрахованными лицами II и III групп здоровья при условии необходимого взаимодействия с МО:- контроль направления на 2-ой этап диспансеризации по результатам прохождения первого;

- контроль исполнения мероприятий 2-го этапа диспансеризации;

- контроль диспансерного наблюдения застрахованных лиц с группами здоровья IIIa и IIIб по заболеваниям, имеющим высокую вероятность летального исхода и формирующим лидирующие позиции в смертности населения РФ.

Практическая реализация концепции деятельности СПЗ уровня

Приказом «РГС-Медицина» от 28.12.2017г. №642 определен следующий перечень мероприятий:

- 1. Работа с базами данных оказанной медицинской помощи пациентам, перенесшим ОКС и ОНМК**, за период с 01.01.2017г. по 31.12.2017г. – формирование выборок:
 - 100% случаев лечения в условиях КС с диагнозами, соответствующими ОКС и ОНМК;
 - 100% обращений указанных лиц в АПУ по месту прикрепления/наблюдения;
 - 100% случаев обращений указанных лиц за СМП с обострениями заболеваний сердечно-сосудистой системы (ССЗ).
- 2. Проведение тематических МЭЭ и ЭКМП** по отобранным из указанных групп случаям медицинской помощи, оказанной в амбулаторно-поликлинических условиях, лицам:
 - с выполненным интервенционным медицинским вмешательством;
 - без выполнения интервенционного медицинского вмешательства;
 - вызывавшим бригаду СМП в связи с обострением ССЗ более 3-х в течение одного месяца.
- 3. Проведение опроса пациентов** вышеуказанных групп по типовой форме с целью выявления дефектов преемственности между этапами оказания МП; полноты, своевременности и качества диспансерного наблюдения.
- 4. Участие СП-3 в работе Школ здоровья, Школ правовой грамотности, заседаниях врачебных комиссий медицинских организаций** и т.д.

Организация работы СП в проекте «Бережливая поликлиника» на базе СПб ГБУЗ «Детская городская поликлиника №68»

Устное консультирование и прием письменных обращений от ЗЛ (представителей) ←

Контроль за маршрутизацией пациентов при направлении на **плановую госпитализацию** с использованием информационной системы ←

Оперативное решение спорных вопросов в целях улучшения качества и доступности медицинской помощи ←

Запись пациентов на прием к врачу через ГИС РЕГИЗ ←



→ **Анкетирование ЗЛ** (представителей)

→ Информирование ЗЛ (представителей): распространение **листовок и буклетов по ЗОЖ**, видеоролики, стенды, плакаты

→ **Выдача справок** об оказанной медицинской помощи и ее стоимости ЗЛ (представителям)

Информационное сопровождение при госпитализациях

Правила ОМС (XV глава)

Упорядочены потоки госпитализации с возможностью оперативного наблюдения (поликлиника, стационар, СМО)

Создана **прозрачная система** выдачи направлений на госпитализацию и амбулаторную консультацию, удобная как для пациента, так и для врача поликлиники

Осуществляется **мониторинг госпитализаций (информационное сопровождение, опросы ЗЛ)**

СМО проводит экспертные действия, направленные на помощь застрахованным, **на всех этапах госпитализации**

Налажена постоянная **обратная связь** (поликлиника, стационар, СМО)



Кардиорегистр

Оперативное обновление информации о госпитализациях пациентов с ОКС

СМО проводит **экспертные действия** на основании параметров ПО

Информационное сопровождение пациентов, опросы по удовлетворенности оказанной МП

Контроль за организацией **диспансерного наблюдения** пациентов

Формируются **аналитические справки** для принятия управленческих решений