

## Работа с обращениями и жалобами пациентов.

# Деятельность медицинских организаций в системе ОМС в 2024-2025 годах

Курс направлен на изучение последних изменений медицинского законодательства в системе ОМС. Эксперты дадут практические рекомендации по вопросам правового регулирования и особенностей реализации финансового механизма в системе ОМС, организации контроля объемов и качества медицинской помощи, оплате медицинской помощи и системе расчетов, взыскание задолженностей, штрафным санкциям по оценке контроля объемов, качества, сроков; а также будет рассмотрен порядок запроса документов страховыми компаниями для проведения МЭЭ, ЭКМП. Особое внимание будет уделено финансовому механизму системы ОМС, перспективам внедрения рискованной модели ОМС, проблеме споров и конфликтов между участниками системы ОМС. Эксперты дадут практические рекомендации по вопросам профилактики критических рисков при работе с пациентами и с кадрами, сформируют умения принимать эффективные управленческие решения, получат практический опыт организации конструктивных процессов взаимодействия с пациентами, урегулированию конфликтов.

**Дата проведения:** Открытая дата

**Вид обучения:** Курс повышения квалификации

**Формат обучения:** Дневной

**Срок обучения:** 4 дня

**Продолжительность обучения:** 32 часа

**Место проведения:** г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, 266с1, Бизнес Центр Премьер Лига (3 очередь), 4 этаж, из лифта направо. Станции метро «Московские ворота», «Технологический институт», «Обводный канал».

**Для участников предусмотрено:**

Методический материал, кофе-паузы.

**Документ по окончании обучения:** По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 32 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

## Для кого предназначен

Руководителей и специалистов органов управления здравоохранения, медицинских учреждений и страховых компаний, юристов медицинских организаций, юристов ТФ ОМС медицинских организаций, управляющих медицинских центров (клиник), руководителей и заместителей руководителей государственных и частных медицинских организаций, главных врачей.

## Цель обучения

- повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в сфере обязательного медицинского страхования;
- формирование и совершенствование новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности;
- получить практический опыт по урегулированию конфликтов в медицинской организации.
- систематизация знаний в области обязательного медицинского страхования;
- формирование навыков внедрения эффективных способов оплаты медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования (ОМС);
- владение методикой расчета тарифов на оплату медицинской помощи в системе ОМС;
- умение принимать эффективные управленческие решения в области финансирования медицинского учреждения в системе ОМС.

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

## Отдельные семинары в рамках курса

- [Деятельность медицинских организаций в системе ОМС в 2024 году](#)
- [Работа с обращениями и жалобами пациентов](#)

Участие возможно отдельно в каждом семинаре.

# Программа обучения

### **Правовые вопросы деятельности медицинских организаций в системе ОМС.**

- ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (с последними изменениями). Федеральный закон от 25 декабря 2023 г. № 625-ФЗ "О внесении изменений в статью 98 Федерального закона "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации"
- Новая форма договоров: договор на реализацию базовой программы обязательного медицинского страхования – участники договора и его содержание.
- Новый порядок участия федеральных медицинских организаций в системе ОМС.
- Изменения в правилах ОМС (приказ Минздрава № 108н).
- Система договоров в сфере обязательного медицинского страхования. Основания возникновения обязательства между страховой медицинской организацией и застрахованным лицом.

**Особенности реализации базовой программы ОМС. (новая редакция Постановление № 432 и т.д.);** [ФЗ № 98-ФЗ от 01.04.2020](#) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций», поправки в [ФЗ № 326-ФЗ от 29.11.2010](#) «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации». Нормативно-правовое регулирование в системе обязательного медицинского страхования (далее – ОМС). Порядок вступления медицинских организаций в систему ОМС.

### **Взыскание задолженностей с ТФ ОМС, страховой медицинской организации (СМО).**

- Порядок применения экономических санкций к медицинским организациям со стороны ТФ ОМС или СМО.
- Отзыв лицензии медицинской организации – последствия для оказания услуг и расчетов в рамках ОМС.
- Правовое значение уведомления об осуществлении деятельности в сфере обязательного медицинского страхования.
- Распределение объемов медицинской помощи.
- Формирование плановых заданий.
- Правовые особенности коммуникации медицинской организации с Комиссией по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования.
- Правовое значение переписки медицинской организации с Комиссией по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования.

### **Правовые вопросы деятельности медицинских организаций в системе ОМС.**

- ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (с последними изменениями). Федеральный закон от 25 декабря 2023 г. № 625-ФЗ "О внесении изменений в статью 98 Федерального закона "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации"
- Новая форма договоров: договор на реализацию базовой программы обязательного медицинского страхования – участники договора и его содержание.
- Новый порядок участия федеральных медицинских организаций в системе ОМС.
- Изменения в правилах ОМС (приказ Минздрава № 108н).
- Система договоров в сфере обязательного медицинского страхования. Основания возникновения обязательства между страховой медицинской организацией и застрахованным лицом.

**Особенности реализации базовой программы ОМС. (новая редакция Постановление № 432 и т.д.);** [ФЗ № 98-ФЗ от 01.04.2020](#) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций», поправки в [ФЗ № 326-ФЗ от 29.11.2010](#) «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации». Нормативно-правовое регулирование в системе обязательного медицинского страхования (далее – ОМС). Порядок вступления медицинских организаций в систему ОМС.

### **Взыскание задолженностей с ТФ ОМС, страховой медицинской организации (СМО).**

- Порядок применения экономических санкций к медицинским организациям со стороны ТФ ОМС или СМО.

- Отзыв лицензии медицинской организации – последствия для оказания услуг и расчетов в рамках ОМС.
- Правовое значение уведомления об осуществлении деятельности в сфере обязательного медицинского страхования.
- Распределение объемов медицинской помощи.
- Формирование плановых заданий.
- Правовые особенности коммуникации медицинской организации с Комиссией по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования.
- Правовое значение переписки медицинской организации с Комиссией по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования.

#### **Организация контроля объемов и экспертиза качества медицинской помощи.**

##### **Контроль и экспертиза качества медицинской помощи в здравоохранении.**

Организация контроля объемов и экспертиза качества медицинской помощи.

Контроль и экспертиза качества медицинской помощи в здравоохранении.

Правовое нормативное, договорное регулирование контроля и экспертизы качества медицинской помощи в сфере здравоохранения. Анализ изменений.

Медицинская деятельность и медицинская помощь. Контроль качества и безопасности медицинской деятельности (государственный, ведомственный, внутренний контроль) и экспертиза качества медицинской помощи.

Применение порядков, клинических рекомендаций, стандартов медицинской помощи при контроле качества и безопасности медицинской деятельности и в рамках экспертизы КМП. Исключение стандартов из числа нормативных документов, используемых при экспертизе КМП в ОМС (Приказ МЗ РФ от 04.09.2024 № 449н).

Правила перехода медицинских организаций к оказанию медицинской помощи на основе клинических рекомендаций: Постановление Правительства РФ от 17.11.2021 № 1968 в ред. от 14.03. № 299.

Приказ МЗ РФ от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи».- Полномочия контролирующих органов и организаций по проверке соблюдения критериев КМП. Требования к ведению медицинской документации в поликлинике и стационаре согласно приказу МЗ РФ № 203н. Приказ МЗ РФ от 05.08.2022 № 530н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях, в условиях дневного стационара и порядков их ведения».

Информированное добровольное согласие на оказание медицинской помощи, нормы законодательства, включая условия для медицинского вмешательства без согласия гражданина. -

Порядок проведения и оформления результатов экспертизы КМП в частных клиниках, не участвующих в реализации программ ОМС на основе критериев оценки КМП в соответствии с приказом МЗ РФ от 16.05.2017 № 226н «Об утверждении порядка осуществления экспертизы качества медицинской помощи, за исключением медицинской помощи, оказываемой в соответствии с законодательством РФ об обязательном медицинском страховании».-

#### **Организация экспертной деятельности в сфере ОМС.**

Приказ МЗ РФ от 19 марта 2021 года № 231н «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения» в редакции приказа МЗ РФ от 04.09.2024 № 449н.

Характеристика видов контроля в ОМС: медико-экономический контроль (МЭК), медико-экономическая экспертиза (МЭЭ), экспертиза качества медицинской помощи (ЭКМП).

Виды медицинской документации, которые могут запросить для контроля. Порядок предоставления медицинской документации для экспертного контроля, в том числе, в электронной форме (Приказ МЗ РФ от 07.09.2020 № 947). Особенности предоставления документации в случаях выполнения экспертизы КМП в медицинской организации либо дистанционно.

Квалификационные требования, основные задачи и функции экспертов в ОМС. Гражданско-правовые договоры с экспертами КМП. Параметры, используемые территориальными фондами ОМС для расчета стоимости работы эксперта КМП. Правила выбора экспертов в различных ситуациях. Порядок ведения территориального реестра экспертов КМП и единого реестра экспертов КМП. Приказ МЗ РФ от 16.03.2021 № 210н «Об утверждении порядка ведения единого реестра экспертов КМП».

Порядок организации экспертиз: плановые и внеплановые проверки, обязательные поводы для проведения экспертиз, требования к объемам, срокам их проведения. Порядок организации мультидисциплинарных экспертиз.

Оформление итоговых документов экспертизы согласно приказу ФФОМС от 19.09.2022 № 120н. Форма уведомления о проведении экспертизы. Порядок взаимодействия медицинской организации и СМО по результатам экспертиз.

Приоритетные направления контроля качества медицинской помощи, установленные для территориальных фондов ОМС и страховых медицинских организаций, согласно форме отчетности в сфере ОМС № ЗПЗ, утвержденной Приказом ФФОМС от 30.07.2024 № 118н «Об установлении формы и порядка ведения отчетности № ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС».

## **Финансовые санкции по результатам экспертной деятельности СМО и ТФОМС. Порядок проведения реэкспертиз (повторных МЭЖЭ и ЭКМП).**

Методика расчета размера санкций и размера штрафов в соответствии с Правилами ОМС.

Характеристика нарушений, являющихся основанием для уменьшения оплаты и для применения штрафов по результатам МЭК, МЭЭ, экспертизы КМП. Анализ соответствующих норм законодательства.

Анализ нарушений условий оказания медицинской помощи в соответствии с Программой Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам мед. помощи на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 г. (Постановление Правительства РФ от 28.12.2023 № 2353) в том числе, с учетом разъяснений МЗ РФ и ФФОМС, направленных в адрес территориальных фондов ОМС.

Порядок контроля деятельности СМО путем проведения повторных экспертиз территориальным фондом ОМС. Характеристика нарушений, допускаемых СМО при проведении экспертиз, и санкции, к СМО, предусмотренные договором о финансовом обеспечении ОМС.

Порядок обжалования медицинскими организациями заключений страховых медицинских организаций. Порядок и сроки направления протокола разногласий. Порядок, сроки и форма- претензии, направляемой в территориальный фонд при несогласии с результатами контроля СМО. Типичные нарушения, выявляемые по результатам реэкспертиз.

Порядок информирования застрахованных лиц о выявленных по результатам контроля нарушениях.

## **Перспективы внедрения рискованной модели ОМС в России.**

- Частные клиники в системе ОМС.
- Правовые особенности процедуры вхождения частных медицинских клиник в систему ОМС. Правовое значение уведомления о вхождении в систему ОМС.
- Правовая оценка целесообразности вхождения в ОМС.
- Получение доступа к финансовым ресурсам системы ОМС.
- Реализация инвестиционных проектов в медицине по схеме государственно-частного партнерства для частных медицинских клиник (ГЧП).
- Софинансирование ОМС, ДМС, платные услуги.
- Финансовые риски и задачи бюджетирования в организациях здравоохранения.

## **Система финансирования медицинских услуг в системе ОМС.**

- Финансовый механизм системы обязательного медицинского страхования.
- Актуальные вопросы трансформации законодательства в системе ОМС. Управление экономикой медицинской организации. Финансово-экономическое обоснование ПФХД и анализ финансово-экономической деятельности.
- Новые требования к структуре и содержанию тарифного соглашения.
- Тарифы на оплату медицинской помощи.
- Сокращение нормативов затрат.
- Методические рекомендации по способам оплаты медицинской помощи за счет средств ОМС на 2024 год.
- Формирование и экономическое обоснование территориальных программ ОМС
- Включение дополнительных видов медицинской помощи, не входящих в базовую программу.
- Структура тарифа на оплату медицинской помощи.
- Порядок установления и распределения объемов медицинской помощи. Формирование плановых заданий.
- Корректировка объемов медицинской помощи. Подготовка документов на увеличение объемов.
- Специфика управления финансовыми ресурсами в государственных организациях здравоохранения в условиях пандемии: сложные вопросы и пути их решения.
- Ответственность учреждений здравоохранения в рамках ОМС.
- Контроль за использованием средств обязательного медицинского страхования медицинскими организациями.
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 26 марта 2021 года №255н «Об утверждении порядка осуществления территориальными фондами обязательного медицинского страхования контроля за деятельностью страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, а также контроля за использованием средств обязательного медицинского страхования указанными страховыми медицинскими организациями и медицинскими организациями»

## **Лекарственное обеспечение в рамках ОМС.**

- Новеллы в законодательной базе, регулирующей лекарственное обеспечение.
- Система лекарственного возмещения в амбулаторном звене медицинской организации.
- Стратегия лекарственного обеспечения населения.

## **Споры и конфликты между участниками системы ОМС.**

- Санкции и нецелевое использование средств в системе ОМС: обзор изменений и судебной практики 2023 -2024 гг;
- Ответственность учреждений здравоохранения в рамках ОМС

- Споры между медицинскими организациями и ТФ ОМС, страховыми компаниями, Комиссией по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования по вопросам оплаты оказанной медицинской помощи.
- Споры по результатам проведения медико-экономического контроля.
- Споры по медико-экономической экспертизе.
- Споры по экспертизе качества медицинской помощи.
- Споры по вопросам установления и корректировки плановых объемов медицинской помощи.
- особенности судебного правоприменения и судебной доктрины в 2022-2023 гг.
- Учёт в арбитражном судопроизводстве специального нормативно-правового регулирования отношений сторон спора, учёт наличия в структуре отношений сложного юридического состава риска договорной ответственности;
- Доктрина возможности применения штрафа в связи с неоказанием, несвоевременным оказанием либо оказанием медицинской помощи ненадлежащего качества;
- Дифференциация нарушений формального и неформального характера;
- Особенности подтверждения фактов нецелевого использования средств сферы обязательного медицинского страхования в 2022-2023 гг.;
- Принцип соразмерности, выражающий требования справедливости при привлечении к ответственности как линия защиты;
- Применения ст. 333 ГК РФ в случае применения санкций явно несоразмерных последствиям нарушения обязательств;
- Принятие во внимание социально значимого статуса ответчика;
- Требования к индивидуализации начисления штрафа при конкретном нарушении, понятие соразмерности штрафа, недопустимость карательного характера штрафа;
- Последние тенденции выявления нецелевого расходования и судебная оценка данных обстоятельств;
- Последние тенденции по снижению штрафа;
- Особенности мирового соглашения, позволяющего поэтапный возврат средств ТФОМС;
- Последние тенденции при оспаривании целевой экспертизы в суде;
- Письмо ФФОМС от 06.06.2023 N 00-10-101-2-04/8356 "О направлении Обзора основных нарушений, выявленных в 2022 году в ходе проведения проверок";
- Выводы и заключения. Риск-ориентированный подход в ОМС и доказывание в арбитражном процессе.

**Жалобы и претензии пациентов. Обзор нарушений прав пациентов**— сохранность врачебной тайны, отказ в предоставлении документов, некачественное оказание медицинской помощи, причинение вреда здоровью, несоблюдение гарантий оказания бесплатной медицинской помощи, несоблюдение условий договора и-другое. Анализ случаев обращений с-примерами эффективных решений.

**Правовые аспекты профилактики жалоб. Ответственность и-полномочия.**

**Особенности рассмотрений жалоб застрахованных лиц.**

**Особенности рассмотрений и-удовлетворений жалоб по-закону «О-защите прав потребителей».** Соотношение с-другим законодательством, регулирующим медицинскую деятельность.

**Информирование пациентов, требования к-сайту, размещение информации на-сторонних ресурсах,** защита информации, персональных данных. Обеспечение **актуализации информации,** локальной документации. Увязка с-позиции рисков.

**Соблюдение требований по-внутреннему контролю качества и-безопасности медицинской деятельности.**

**Система внутреннего контроля и-мониторинг жалоб и-обращений пациентов. Внутренние аудиты, самопроверки. Профилактика дефектов, врачебных ошибок.** Контроль и-анализ дефектов оказания медицинской помощи. Организация системы сбора данных по-дефектам у-источника их-возникновения.

**Разбор жалоб.** Роль врачебной комиссии. Привлечение внутренних и-сторонних экспертов. Анализ полученной информации и-формулирование выводов.

**Профилактика жалоб и-конфликтов на-основе организационных и-управленческих решений. Распределение полномочий и-ответственных по-рассмотрению жалоб и-обращений, взаимодействие с-контролирующими органами** при проверках и-сложных конфликтных ситуациях. Организация быстрого реагирования. Обоснованные и-необоснованные жалобы.

**Меры реагирования на-жалобы пациентов.** Разработка корректирующих мероприятий, контроль их-реализации.

- Разработка СОПов, анкет и-другой локальной документации.
- Увязка показателей эффективности и-оценки труда, стимулирование работников на-бесконфликтное поведение.

**Требования к-квалификации персонала медицинской организации.** Обучение, подготовка кадров. Документальное подтверждение законности допуска к-работе. Новые требования.

**Работа с-обращениями, письмами. Алгоритмы и-правила организации работы.** Правовая база. Сроки. Основания для отказа рассмотрения. Документирование, учет. Ответы, письма, разъяснения. Правовое обоснование ответа. Рекомендации по-подготовке служебных писем, ответов.

**Когда жалоба приводит к-проверкам.** Виды контрольно-надзорных действий, правила и-практика.

**Перечень документации**, которая обязана быть в-медицинской организации для обеспечения качественной и-безопасной деятельности. Обеспечение качества ведения документации в-условиях цифровизации.

**Когда конфликт переходит в-судебное разбирательство. Как оценить риски** и-выстроить грамотную стратегию защиты.

**Медицинская документация** как доказательство в-суде. Роль врачебной комиссии.

**Как управлять взаимоотношениями** с-пациентами, кадрами, не-провоцируя на-конфликт. Как быстро определить потребности пациента, оценить риски, угрозы. Выявление источников негативных рисков, и-разработка мер реагирования.

**Мини-тренинги эффективного взаимодействия:** в-регистратуре, на-рецепции, при записи по-телефону; **на-приеме у-врача.**

**Управление конфликтами. Профилактика агрессии пациента.** Методы профилактики эмоционального выгорания и-снятия стресса.

## Преподаватели

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Медицинский юрист.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Практикующий юрист в сфере медицинского права, автор программ по правовым основам медицинской деятельности и управлению персоналом, преподаватель ГАОУ ВО «Московский городской университет управления Правительства Москвы».

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

Занятия проводят руководители и специалисты Управлений ТФ ОМС Санкт-Петербурга, Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга, Санкт-Петербургской государственной академии им. И.И. Мечникова, специалисты-практики медицинских учреждений.