



ФОНД
МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ



МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В РАМКАХ ДОГОВОРОВ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ

г. Астана, 2017 год



01

Фонд обязан:

проводить мониторинг исполнения субъектами здравоохранения договорных обязательств по качеству и объему медицинской помощи, оказанной потребителям медицинских услуг;

Фонд обязан:

рассматривать жалобы и обращения граждан и организаций здравоохранения по вопросам оказания медицинской помощи в системе обязательного социального медицинского страхования;

02

03

Фонд имеет право:

осуществлять мониторинг исполнения условий договора закупа услуг путем посещения субъекта здравоохранения,

1

Мониторинг качества и объемов оказанных медицинских услуг

- Выборка случаев по перечню дефектов
- Оценка случаев
- Применение мер экономического воздействия

2

Мониторинг исполнения условий договора закупа услуг

- Выявление нарушений исполнения условий договора
- Анализ причин возникновения нарушений условий договора
- Установление сроков устранения нарушений
- Применение мер экономического воздействия

3

Рассмотрение жалоб и обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи

- Рассмотрение жалоб
- оценка обоснованности жалоб и обращений
- Установление обратной связи с пациентом
- Принятие мер экономического воздействия
- Разработка мер по устранению нарушений медицинской организацией (в течение 3 дней после представления акта мониторинга)

4

Оценка удовлетворенности потребителей медицинских услуг

- Опрос пациентов (обзвон, анкетирование в том числе с использованием мобильных приложений, терминалов), прием жалоб и обращений
- Обработка анкет
- Определение уровня удовлетворенности пациента
- Принятие мер экономического воздействия

5

Оценка рисков деятельности поставщиков

- Определение пороговых значений для индикаторов
- Расчет коэффициент результативности
- Распределение поставщиков по зонам риска
- Определение и применение организационных мер

Проводится с целью оценки соответствия оказанной медицинской помощи:

- 1) - условиям договора закупа медицинских услуг
- 2) - протоколам диагностики и лечения
- 3) - стандартам в области здравоохранения

Осуществляется путем:

- автоматизированной выборки на основе данных введенных поставщиками в информационные системы
- ручной выборки на основе данных из информационных систем по целевым группам
- оценки достижения индикаторов оценки качества
- посещения субъектов здравоохранения, при отсутствии данных в информационных системах и (или) изучении документации на бумажном носителе
- привлечения, при необходимости, независимых экспертов

Подразделяется на ВИДЫ:

- текущий (процесс оценки качества и объемов медицинской помощи, проводимый на регулярной основе в соответствующих информационных системах и путем посещения субъекта здравоохранения)
- целевой (процесс оценки качества и объемов медицинской помощи, проводимый путем посещения субъекта здравоохранения по тематическим направлениям)

Проводится по формам и видам медицинской помощи, предусмотренной договорами закупа услуг

ФОРМЫ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

МЕТОДЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ



- ✓ автоматическая оценка достижения пороговых значений индикаторов
- ✓ ручная выборка на основе данных из информационных систем и документации на бумажных носителях, а также на основе опроса потребителей медицинских услуг)
- ✓ посещение субъектов здравоохранения

СТАЦИОНАРНАЯ И СТАЦИОНАРОЗАМЕЩАЮЩАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ



- ✓ автоматизированная выборка в информационной системе СУКМУ на основе данных, введенных поставщиками в информационную систему ЭРСБ
- ✓ ручная выборка на основе данных из информационных систем и документации на бумажных носителях, а также на основе опроса потребителей медицинских услуг
- ✓ посещение субъектов здравоохранения
- ✓ привлечение, при необходимости, независимых экспертов (при оплате по фактическим расходам)

СКОРАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ



- ✓ автоматическая оценка достижения пороговых значений индикаторов
- ✓ ручная выборка на основе документации на бумажных носителях
- ✓ посещение субъектов здравоохранения

САНИТАРНАЯ АВИАЦИЯ



- ✓ ручная выборка на основе данных из информационных систем и документации на бумажных носителях
- ✓ посещение субъектов здравоохранения
- ✓ привлечение, при необходимости, независимых экспертов





осуществляется в части:

- **соответствия вида и количества** оказываемых услуг
- **освоения суммы договора**
- **обеспеченности ресурсами:** кадрами, оборудованием, техникой, автотранспортом в исправных состояниях для бесперебойного оказания медицинских услуг
- **своевременности проведения повышения квалификации** и переподготовки работников
- **иных условий договора** закупа услуг, связанных с предоставлением медицинской помощи



ОЦЕНКА РИСКОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПОСТАВЩИКОВ

Оценка

№ п/п	Наименование	Всего пролеченных случаев	Структура подтвержденных дефектов							Доля подтвержденных дефектов							Пороговые значения														Фактические баллы							Сумма фактических баллов	Сумма пороговых баллов	Коэффициент результативности
			1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	1.6.	1.7.	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	1.6.	1.7.	1.1.		1.2.		1.3.		1.4.		1.5.		1.6.		1.7.		1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	1.5.	1.6.	1.7.			
																	30%	60%	30%	60%	30%	60%	30%	60%	30%	60%	30%	60%	30%	60%										
30	Больница 1	6 643	18	198	68	7	1	422	0	0,27	2,98	1,02	0,11	0,02	6,35	0,00	0,014	0,026	0,764	1,254	0,140	0,243	0,006	0,012	0,007	0,009	1,983	3,369	1,000	1,000	0	0	0	0	0	0	50	50	400	0,125
1	Больница 2	14 998	11	53	46	12	6	68	0	0,07	0,35	0,31	0,08	0,04	0,45	0,00															0	15	0	0	0	30	50	95	400	0,2375
103	Больница 3	9 566	4	107	37	1	0	294	0	0,04	1,12	0,39	0,01	0,00	3,07	0,00															0	5	0	40	50	10	50	155	400	0,3875
49	Больница 4	6 269	4	54	1	1	0	113	0	0,06	0,86	0,02	0,02	0,00	1,80	0,00															0	5	30	0	50	30	50	165	400	0,4125
86	Больница 5	611	0	7	13	0	0	25	0	0,00	1,15	2,13	0,00	0,00	4,09	0,00															50	5	0	100	50	0	50	255	400	0,6375
192	Больница 6	412	2	0	0	0	0	17	0	0,49	0,00	0,00	0,00	0,00	4,13	0,00															0	25	50	100	50	0	50	275	400	0,6875
97	Больница 7	688	0	7	13	0	0	12	0	0,00	1,02	1,89	0,00	0,00	1,74	0,00															50	5	0	100	50	30	50	285	400	0,7125
191	Больница 8	59	0	0	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,39	0,00															50	25	50	100	50	0	50	325	400	0,8125
76	Больница 9	344	0	0	0	0	0	1	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,29	0,00															50	25	50	100	50	30	50	355	400	0,8875
105	Больница 10	195	0	1	0	0	0	0	0,00	0,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00															50	15	50	100	50	75	50	390	400	0,975

Распределения по зонам риска

Низкий коэффициент результативности
(от 0 до 0,40)



Формирование обязательного плана посещения субъекта здравоохранения

Средний коэффициент результативности
(от 0,41 до 0,70)



Формирование выборочного перечня субъектов здравоохранения для посещения

Высокий коэффициент результативности
(от 0,71 до 1,0)



Мониторинг за деятельностью медицинской организации без посещения субъекта здравоохранения

- **Фокус на пациента:** внедряются системы управления рисками и ранжирование деятельности поставщиков по зонам риска с учетом оценки удовлетворенности пациентов, жалоб и обращений граждан
- **Переход от оценки к управлению качеством:**
 - по результатам мониторинга, в случае выявления нарушений, медицинская организация разрабатывает и представляет меры по их устранению в соответствии с данными рекомендациями
 - результаты оценки удовлетворенности потребителей медицинских услуг качеством медицинских услуг и оценки рисков деятельности поставщиков учитываются при формировании рейтинга поставщиков
 - при мониторинге обеспечивается дифференцированный подход к каждому поставщику по результатам оценки рисков деятельности в зависимости от распределения по зонам риска (зеленый, желтый, красный).
- **Направленность на результат:**
 - мониторинг риска деятельности поставщиков с учетом степени тяжести влияния дефекта на результат (на пациента, на ресурсы, на пациента и ресурсы),
 - переход на индикаторную систему оценки результатов оказания медицинской помощи
- **Прозрачность:** результаты оценки деятельности поставщиков будут доступны для всех заинтересованных сторон (на сайте Фонда)
- **Нетерпимость к фактам приписок,** представление при обнаружении материалов в соответствующие органы.



**ФОНД
МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ**

Спасибо за внимание!