

ПОРЯДОК

организации работы представителя страховой медицинской организации при лечебно-профилактическом учреждении по защите прав застрахованных граждан

1. Страховая медицинская организация (далее - СМО), являющаяся страховщиком неработающего населения, обслуживаемого лечебно-профилактическим учреждением (далее - ЛПУ), организует рабочее место для представителя по защите прав застрахованных граждан (далее - представитель СМО), обеспечивает его оснащение необходимым оборудованием и средствами связи.

2. Иные СМО, заключившие с ЛПУ договоры на предоставление лечебно-профилактической помощи (медицинских услуг) по обязательному медицинскому страхованию (далее - ОМС), обеспечивают представителя СМО информацией о своей деятельности, необходимой для защиты прав застрахованных ими граждан, и возможность связи с их службами для решения возникающих вопросов по защите прав граждан.

3. ЛПУ обеспечивает необходимые условия для организации рабочего места и работы представителя СМО, размещения информации СМО о защите прав застрахованных граждан, территориальной программе государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи, перечне медикаментов, предоставляемых бесплатно в рамках ОМС, работе СМО по защите прав застрахованных граждан и другой подобной информации в местах, наиболее благоприятных для ознакомления с ней пациентов.

4. Определение кандидатуры представителя СМО производится из числа застрахованных СМО граждан, имеющих авторитет у населения, активистов ветеранских и иных общественных организаций. Кандидатуру представителя СМО руководитель СМО согласовывает с администрацией города (района), в ведении которой находится ЛПУ. Представителем СМО не может быть сотрудник ЛПУ.

5. Оплата труда представителя СМО определяется руководителем СМО в установленном порядке.

Представитель СМО в подтверждение своих полномочий должен иметь удостоверение.

6. Основными задачами представителя СМО является оценка удовлетворенности населения медицинскими услугами, выявление нарушения прав застрахованных на получение качественной, бесплатной, доступной медицинской помощи, установление факторов, способствующих возникновению нарушений прав застрахованных, принятие мер по устранению нарушений, информирование соответствующих организаций, контроль за выполнением принятых мер. Действия представителя СМО не должны противоречить медицинской этике и деонтологии.

7. Для выполнения задач представитель СМО:

- ежедневно во время работы ЛПУ находится в ЛПУ на специально организованном рабочем месте согласно графику приема;
 - проводит прием граждан по вопросам разъяснения их прав на получение бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Ростовской области;
 - осуществляет рассмотрение обращений застрахованных граждан, не требующих экспертизы качества медицинской помощи;
 - осуществляет постоянный контроль за получением бесплатной медицинской помощи в пределах принятых в установленном порядке стандартов оказания медицинской помощи;
 - осуществляет контроль за получением льготных медикаментов в пределах утвержденного перечня и в соответствии с имеющимися в наличии в пунктах отпуска лекарственных средств;
 - осуществляет контроль за бесплатностью прохождения диагностических мероприятий на имеющемся современном медицинском оборудовании;
 - получает сведения об оплате медицинских услуг из личных средств застрахованных граждан по добровольному медицинскому страхованию, платным услугам;
 - осуществляет контроль за условиями пребывания застрахованных в амбулаторно-поликлиническом медицинском учреждении, наличием очередей при приеме пациентов;
 - изучает удовлетворенность застрахованных при получении стационарной медицинской помощи;
 - проводит выборочные опросы пациентов об удовлетворённости застрахованных полученной медицинской помощью;
 - осуществляет урегулирование в рабочем порядке конфликтных ситуаций, не требующих экспертизы медицинской помощи;
 - информирует руководителя медицинского учреждения и руководителя страховой компании о выявленных нарушениях прав застрахованных, в т.ч. фактах неэтичного отношения медперсонала;
-
- готовит информационные материалы по защите прав застрахованных и организационным формам доведения их до населения;
 - вносит предложения по улучшению защиты прав застрахованных;
 - получает информацию о выполнении своих рекомендаций;
 - ведет установленную учетно-отчетную документацию по проводимой работе.