

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Республики Башкортостан

А.Р. Рахматуллин
«26» февраля 2026 года

РЕШЕНИЕ

Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Республики Башкортостан (далее КС)

Председатель заседания: министр здравоохранения Республики Башкортостан А.Р. Рахматуллин

На заседании присутствовали члены Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц, представители ГУ ТФОМС РБ, Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Башкортостан, страховых медицинских организаций, других заинтересованных организаций и ведомств.

Заседание проводилось в режиме видеоконференции.

Повестка заседания:

№	Время	Тема выступления	Докладчик	Должность
1	5 мин.	Вступительное слово	Юлия Анатольевна Кофанова	Директор ГУ ТФОМС РБ
2	15 мин	Обеспечение прав застрахованных граждан в сфере обязательного медицинского страхования по итогам 2025г.	Валишина Эльвира Рафаэльевна	Заместитель директора ГУ ТФОМС РБ по защите прав застрахованных и организации контроля качества медицинской помощи
3	10 мин	Результаты рассмотрения обращений граждан и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях Республики Башкортостан в 2025 году.	Мавлютов Руслан Олегович	Начальник отдела ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности Министерства здравоохранения

				Республики Башкортостан.
4	10 мин	Вопросы удовлетворенности качеством медицинской помощи и ее доступности по г. Уфа и по Административным территориям Республики Башкортостан, закрепленным за Центральным филиалом ГУ ТФОМС РБ в 2025 г.	Ягудин Альберт Абдуллович	Директор Центрального филиала ГУ ТФОМС РБ
5	10 мин	Обеспечение прав застрахованных граждан в сфере ОМС в Филиале «Башкортостан» ООО «АльфаСтрахование-ОМС» по итогам 2025г.	Хабилова Елена Владимировна	Заместитель директора по клиентскому сервису и информационному сопровождению Филиала «Башкортостан» ООО «АльфаСтрахование-ОМС»
6	5 мин	Обсуждение. Принятие решения.	Участники заседания	

По итогам заслушивания и обсуждения вопросов повестки дня решения:

1. Министерству здравоохранения Республики Башкортостан:

1.1. Продолжить мониторинг обращений граждан, рассмотренных в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «Об обращениях граждан Российской Федерации», по наиболее значимым вопросам качества и доступности медицинской помощи, обращая особое внимание на медицинские организации, с зарегистрированным ростом числа жалоб в динамике, с последующим заслушиванием руководителей этих медицинских организаций на заседаниях КС.

Срок – постоянно.

1.2. Систематически осуществлять контроль работы «горячих линий» Министерства здравоохранения Республики Башкортостан, медицинских организаций Республики Башкортостан.

Срок – постоянно.

1.3. Осуществлять систематический контроль за медицинскими организациями по соблюдению порядка оказания медицинской помощи отдельным категориям ветеранов боевых действий, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.12.2025г. №2188 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2026год и на плановый период 2027 и 2028 годов», а также участникам специальной военной операции.

Срок – постоянно.

1.4. Осуществлять систематический анализ показателей удовлетворенности населения, полученных путем телефонного опроса респондентов по вопросу «Оценка удовлетворенности населения медицинской помощью и самооценка»

состояния здоровья населения»», в том числе в разрезе медицинских организаций. (Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.07.2022г. №495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью. %» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение»).

Срок – ежемесячно.

2. Территориальному фонду обязательного медицинского страхования Республики Башкортостан:

2.1. Продолжить контроль над страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) по работе «горячих линий» по вопросам приема и рассмотрения обращений застрахованных граждан, в том числе отдельной категории ветеранов боевых действий и участников специальной военной операции.

Срок – постоянно.

2.2. Осуществлять мониторинг деятельности страховых представителей СМО по информационному сопровождению застрахованных лиц при получении ими медицинской помощи.

Срок – постоянно.

2.3. Осуществлять анализ деятельности системы обязательного медицинского страхования Республики Башкортостан по защите прав застрахованных (анализ данных, полученных в результате рассмотрения обращений граждан, в том числе жалоб, анкетирования, телефонных опросов, при личном приеме граждан, анализ работы страховых представителей СМО, Контакт-центров и т.д.)

Срок – ежеквартально.

2.4. В целях выполнения Приказа ТФОМС РБ от 06.12.2023 г. № 1074 - Д. для проведения мониторинга условий и порядка оказания бесплатной медицинской помощи и организации социологических опросов застрахованных граждан - продолжить проведение мониторингов условий и порядка предоставления бесплатной медицинской помощи, социологических опросов и выездных консультативных приемов граждан.

Срок – ежеквартально в соответствии с графиками

3. Страховым медицинским организациям:

3.1. Обеспечить контроль реализации планов мероприятий по устранению причин, вызвавших нарушения качества и доступности медицинской помощи, выявленных в результате контрольно-экспертных мероприятий.

Срок – постоянно.

3.2. Продолжать осуществлять анализ данных, полученных в результате рассмотрения обращений граждан, в том числе жалоб, анкетирования, телефонных опросов, при личном приеме граждан, анализ работы страховых представителей СМО, Контакт-центров и т.д.

Срок – ежемесячно.

3.3. Осуществлять контроль за обращениями отдельных категорий ветеранов боевых действий, принимавших участие (содействовавших выполнению задач в специальной военной операции, уволенным с военной службы (службы, работы).

участников специальной военной операции, обеспечить информационное сопровождение и оказание содействия при получении медицинской помощи.

Срок - постоянно.

3.4. Продолжить проведение анонимного анкетирования, телефонных опросов и личного приема застрахованных граждан в целях изучения удовлетворенности населения качеством медицинской помощи с использованием современных способов проведения данных мероприятий.

Срок – в соответствии с графиками.

3.5. В целях реализации положений Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.07.2022г. № 495 «Об утверждении методики расчета дополнительного показателя «Оценка общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью, %» федерального проекта «Модернизация первичного звена здравоохранения Российской Федерации», входящего в национальный проект «Здравоохранение», продолжить проведение телефонного опроса респондентов по вопроснику «Оценка удовлетворенности населения медицинской помощью и самооценка состояния здоровья населения», в том числе в разрезе медицинских организаций.

Срок – ежемесячно.

3.6. В целях реализации положений Приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 28.04.2023г. №76 «Об утверждении методики организации и проведения страховыми медицинскими организациями выборочного опроса (анкетирования) застрахованных по обязательному медицинскому страхованию лиц для оценки их удовлетворенности деятельностью медицинских организаций», продолжить проведение выборочного опроса (анкетирования) респондентов по утвержденным формам анкет.

Срок – ежемесячно.

3.7. Принимать участие в медицинских советах, проводимых медицинскими организациями по вопросам защиты прав застрахованных, доступности и качества оказания медицинской помощи.

Срок – по согласованию с МО.

4. Медицинским организациям:

4.1. Регулярно анализировать показатели качества оказания медицинской помощи, разрабатывать конкретные планы мероприятий по устранению причин, вызывающих рост нарушений качества и доступности медицинской помощи, выявленных в результате экспертных мероприятий, усилить контроль по их реализации.

Срок – постоянно.

4.2. Обеспечивать места размещения страховых представителей (СМО) в медицинских организациях.

Срок – постоянно с учетом эпидемиологической обстановки.

4.3. Обеспечить внеочередное оказание медицинской помощи отдельной категории ветеранов боевых действий, принимавших участие (содействовавших выполнению задач) в специальной военной операции, уволенным с военной службы (службы, работы) и участникам специальной военной операции, в соответствии с

порядком оказания медицинской помощи отдельным категориям ветеранов боевых действий, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.12.2025г. №2188 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2026год и на плановый период 2027 и 2028 годов».

Срок – постоянно.

4.4. Продолжить работу по объективному рассмотрению обращений пациентов на уровне медицинских организаций в целях предупреждения повторных жалоб в вышестоящие инстанции.

Срок – постоянно.

5. Всем участникам системы активно использовать СМИ, телевидение, радио и другие формы публичного и индивидуального информирования о правах застрахованных в сфере ОМС.

Срок – постоянно.