

Тема 4	
Качество медицинских услуг в системе ДМС: экспертиза качества оказания медицинской помощи в системе ДМС. Решение конфликтных ситуаций с лечебными учреждениями и принципы работы с жалобами застрахованных.	
Часть 1. Страхователь, застрахованные и ЛПУ: возможности медицинского обслуживания, коммуникации, права и обязанности сторон.	
1. Причины обращений пациентов/застрахованных в ЛПУ. Понятие «страховой случай»	<ul style="list-style-type: none"> ✓ как факт обращения ✓ как страховое событие
2. Типы медицинских учреждений	<ul style="list-style-type: none"> ✓ с точки зрения пациента ✓ с точки зрения характера договорных отношений со страховой компанией ✓ с точки зрения перспективы развития сотрудничества
3. Основные особенности работы московских и региональных ЛПУ при обслуживании застрахованных в рамках системы ДМС.	
4. Общие принципы построения рейтингов ЛПУ в страховых компаниях	<ul style="list-style-type: none"> ✓ принципы построения рейтинга ✓ распределение на примере Москвы ✓ поликлинический рейтинг ✓ стоматологический рейтинг
5. Коммуникации сторон и точки их взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> ✓ застрахованные, ✓ ЛПУ, ✓ страховые компании ✓ страхователи
6. Права и обязанности сторон в рамках договора с ЛПУ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ЛПУ ✓ застрахованных ✓ страховщика
7. Роль страховой компании в процессе организации медицинской помощи.	
7.1. Преимущества страховой компании в процессе предоставления медицинских услуг	<ul style="list-style-type: none"> ✓ налоговые льготы ✓ экспертный контроль ✓ сервис
7.2. Взаимодействия страховой компании	<ul style="list-style-type: none"> ✓ со страхователем ✓ с клиентом ✓ с ЛПУ
Часть 2. Контроль качества оказываемых медицинских услуг и медицинская экспертиза.	
1. Виды медицинской экспертизы	<ul style="list-style-type: none"> ✓ медико-экономический контроль ✓ медико-экономическая экспертиза ✓ экспертиза качества медицинской помощи
2. Законодательная база	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Федеральный закон № 326 «Об обязательном медицинском страховании граждан в РФ» ✓ Приложение N 2 к приказу Комитета здравоохранения г. Москвы от 06.10.1997 г. N 524 «Положение о порядке направления в диагностические центры комитета здравоохранения г. Москвы» ✓ Федеральный закон N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ✓ Приказ № 230 ФФОМС «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию» ✓ Гражданский кодекс РФ
3. Положения в договоре с ЛПУ, регулирующие работу врачей-экспертов	<ul style="list-style-type: none"> ✓ объекты экспертизы ✓ сроки экспертизы ✓ статус врача эксперта ✓ порядок рассмотрения актов ✓ согласительная комиссия и независимый эксперт
4. Основные особенности порядка проведения	<ul style="list-style-type: none"> ✓ подходы к экспертизе

экспертизы в РФ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ особенности экспертизы в Москве ✓ особенности экспертизы в Регионах
5. Экспертиза стоматологических, поликлинических и стационарных ЛПУ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ экспертиза в стоматологии: подходы, наиболее частые удержания, нозологический прецедент ✓ экспертиза в поликлинике: подходы, страховой случай, типичные удержания ✓ экспертиза стационарной помощи: особенности проведения, порядок выдачи гарантийных писем
6. Врачебные ошибки: наиболее часто встречающиеся дефекты ведения пациентов в региональных ЛПУ по результатам собственного исследования.	
7. Урегулирование конфликтов.	
7.1. Жалобы и обращения застрахованных	<ul style="list-style-type: none"> ✓ жалобы: как правильно, когда и куда писать и подавать жалобу ✓ обращения: как быстро получить ответ на обращение и помощь страховщика в спорных ситуациях?
7.2. Дефекты качества медицинской помощи	<ul style="list-style-type: none"> ✓ тяжкий вред здоровью ✓ смерть пациентов в период страхования ✓ дефекты стоматологической помощи
7.3. Дефекты организации медицинской помощи	<ul style="list-style-type: none"> ✓ дефекты организации сервиса страховой компании ✓ дефекты организации в лечебном учреждении