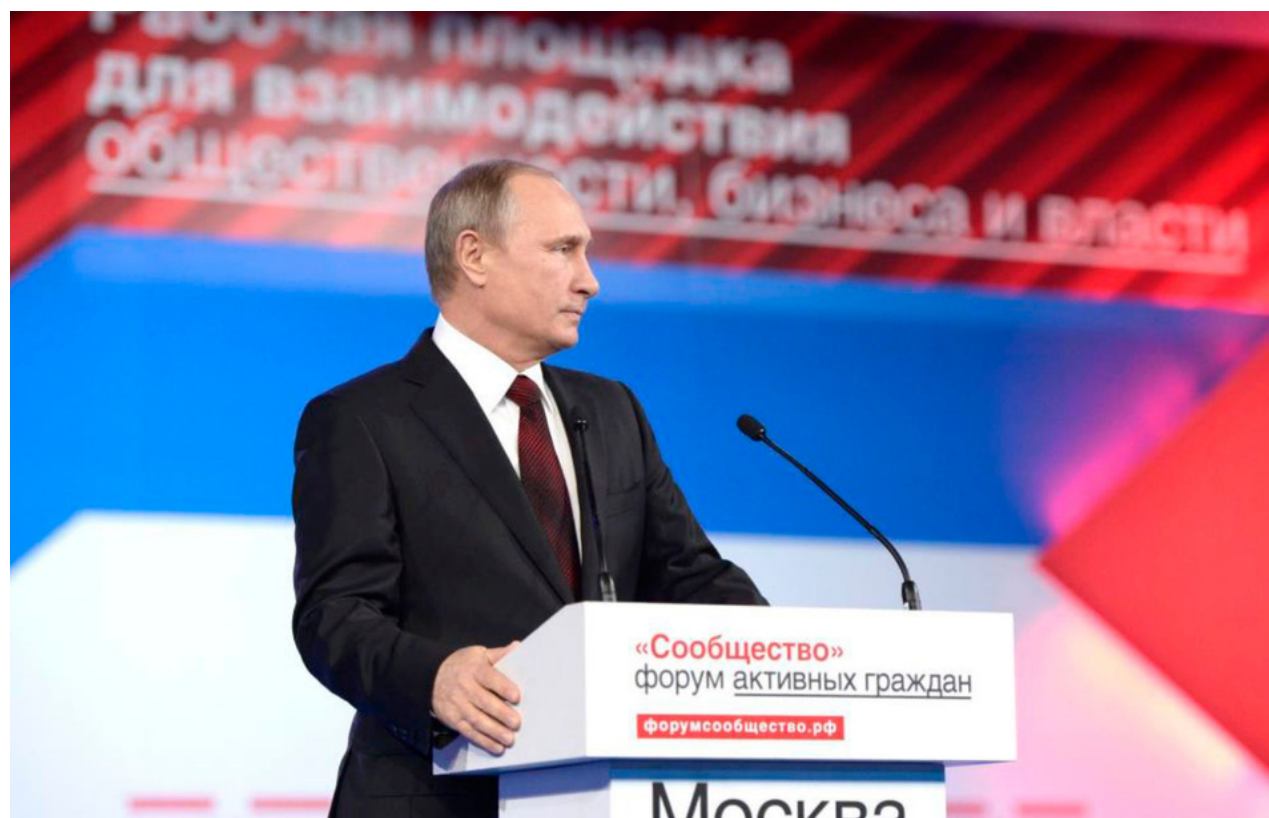


«Необходимо развивать механизмы общественного контроля, в том числе через систему региональных общественных палат.» В.В. Путин



Федеральный проект "ЗдравКонтроль"



По ответам респондентов Всероссийского центра изучения общественного мнения:

- **95%** - граждан при опросе по поправкам в Конституцию считают наиболее важной: -"обеспечить доступность и качество медицинского обслуживания в стране";
- **93%** - россиян обращаются за медпомощью в городские и муниципальные медорганизации по полису ОМС;
- **83%** - качество работы медорганизаций надо оценивать и контролировать независимыми от органов власти структурами;
- **72%** - контроль граждан и их объединений за выполнением властью своих обязанностей и обязательств нужно усилить;
-

АКТУАЛЬНОСТЬ



По данным Всероссийского союза страховщиков:

- **87%** - пациентов обращаются по вопросам, связанным с доступностью и качеством медицинской помощи амбулаторного звена.

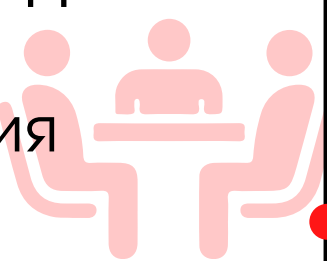



По ответам респондентов Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора НИУ "Высшая школа экономики":

- **80%** - вместе с государственными учреждениями вопросами здравоохранения должны заниматься общественные организации и НКО;
-

ЦЕЛЬ И ИНСТРУМЕНТАРИЙ

Цель проекта - повысить доступность медицинской помощи и доверия граждан к системе ОМС, посредством активизации форм общественного контроля, а также создания инструментов для решения проблем граждан.

- Медицинские чаты, как канал прямой связи граждан с представителями медорганизаций для оперативного решения проблем и ответов на актуальные вопросы в сфере здравоохранения 
- Регулярные встречи жителей с главврачами для обсуждения планов развития медицины на местах и решения конкретных проблем
- Гражданские форумы для решения системных проблем на местах с адресными поручениями профильным органам власти по итогу
- Общественные слушания с участием граждан для обсуждения планируемых изменений отраслевого законодательства и важных событий
- Общественные проверки медорганизаций в рамках общественного мониторинга состояния и доступности медицины на местах «глазами пациента»
- Соцопросы населения по актуальным вопросам 
- Дни здоровья для профилактики и диагностики заболеваний; прямые эфиры с ведущими экспертами
- Информирование и повышение правовой грамотности граждан в медорганизациях
- Внесение законодательных инициатив на основе выявленных системных проблем в регионах в отраслевое федеральное законодательство



ПИЛОТ В ПОДМОСКОВЬЕ



Успешно работает 56 медицинских чатов с участием 150 000 жителей. Решено более 30 000 проблем и дано более 100 000 оперативных ответов на обращения и вопросы граждан

Проведен 51 гражданский форум по развитию здравоохранения с участием 12 000 граждан с обсуждением состояния здравоохранения на местах, дано 175 рекомендаций в адрес регионального минздрава по итогу

Проведено более 100 встреч с жителями с участием руководства медорганизаций для ответов на вопросы жителей и обсуждения планов развития медицины на территориях

Общественная палата провела 220 выездов в медорганизации с общественной проверкой качества и доступности медицинской помощи, оказываемой гражданам в регионе

Проведено 37 социологических опросов на тему доступности плановой и стационарной медицинской помощи, в т. ч. в период COVID-19, выдачи льготных лекарств

Работает экспертный блог на тему прав пациентов в системе ОМС в "Инстаграм", подготовлено более 100 постов и дано более 50 000 ответов и разъяснений на обращения граждан из разных регионов страны

МАСШТАБИРОВАНИЕ В РЕГИОНЫ



Февраль - апрель 2021

Сбор и анализ лучших практик проведения общественного контроля здравоохранения на примере опыта региональных общественных палат

Сентябрь - октябрь 2021

Подготовка методических рекомендаций по проекту и обращение в регионы РФ для формирования команды региональных координаторов (51 положительный ответ)

Февраль - март 2022

Создание федеральной дирекции проекта, обучение команды региональных координаторов, создание медчатов в регионах - участниках проекта

Июнь - август 2022

Общественная проверка медорганизаций на территории регионов на предмет доступности медпомощи для граждан

Июнь 2021

Круглый стол в ОПРФ по теме общественного контроля здравоохранения в регионах. Принято решение о масштабировании проекта.

Ноябрь 2021 – январь 2022

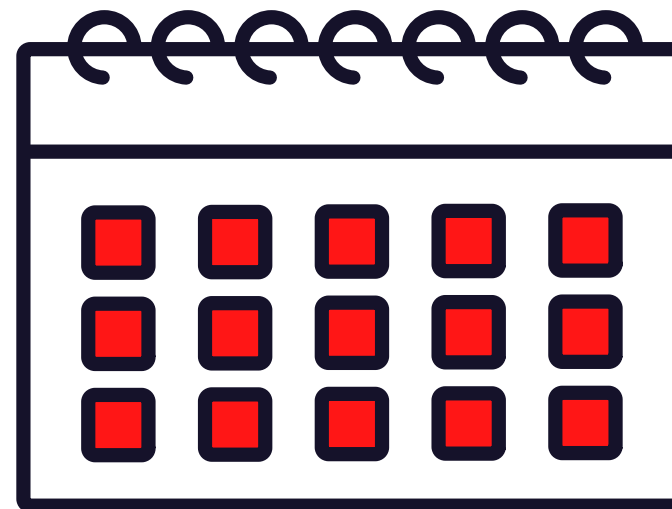
Формирование перечня регионов - участников на 2022 год. Информирование регионов о старте проекта. Определение региональных координаторов проекта.

Апрель – июнь 2022

Создание сайта проекта с библиотекой знаний для пациентов, информирование граждан в регионах - участниках проекта о работе медчатов

Сентябрь - декабрь 2022

Выявление системных проблем в отрасли, подготовка аналитики о состоянии медицины в регионах



КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

1

Проведение в формате онлайн установочного координационного совещания по проекту с участием представителей органов управления в сфере здравоохранения, общественной палаты региона по проекту и его старте в регионах

период

01.02.22 31.03.22

2

Проведение в формате онлайн обучающего вебинара Первого цикла по реализации проекта для региональных и муниципальных координаторов проекта и Второго цикла для представителей медорганизаций (главных врачей)

период

07.03.22 31.03.22

3

Проведение в формате онлайн обучающего вебинара по модерации Медчатов в регионе - участнике для со-модераторов медчатов

период

07.03.22 15.04.22

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

4

Создание и настройка работы медицинских чатов в рамках федерального проекта "ЗдравКонтроль" в мессенджере "Телеграмм" в регионах - участниках

период

01.03.22 31.03.22

5

При поддержке органов управления в сфере здравоохранения, региональных и муниципальных координаторов подключение в созданные медчаты организаторов здравоохранения (представителей медорганизаций) для подготовки ответов на обращения, а также со-модераторов медчатов

период

01.03.22 31.03.22

6

Проведение пресс-конференций/заседаний в регионах-участниках (с учетом санэпид ситуации возможно проведение в заочном формате) с целью оповещения жителей о старте проекта, приглашения жителей в медчаты во всех доступных информационных ресурсах, СМИ (переход через активную ссылку)

период

01.04.22 30.04.22

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

7

Ежемесячное оповещение жителей с использованием всех доступных информационных ресурсов, СМИ о проекте, работе официального сайта "ЗдравКонтроль", работе медчатов с приглашением жителей принять в них участие

период

01.04.22 31.12.23

8

Подготовка ежедневных ответов и решений проблем со стороны организаторов здравоохранения (представителей медорганизаций) на обращения жителей, поступающих в медчаты.

период

01.03.22 31.12.23

9

Проведение в онлайн формате итогового совещания с участием региональных координаторов проекта, Общественной палаты РФ, Минздрава РФ с обсуждением и представлением результатов проекта по итогу

период

01.12.22 15.01.23



МЕДЧАТЫ

ЧАТЫ СОЗДАЮТСЯ С
УЧЕТОМ ОХВАТА ВСЕХ
ГОРОДОВ В РЕГИОНЕ

ОТДЕЛЬНЫЙ ЧАТ СОЗДАЕТСЯ
С УЧЕТОМ ОХВАТА ОТ
100 000 ЖИТЕЛЕЙ

В КАЖДОМ ЧАТЕ:

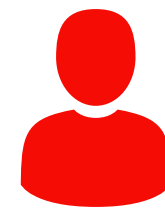


ОРГАНИЗАТОРЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

(главные врачи и их заместители,
заведующие структурных подразделений)



АКТИВНЫЕ ЖИТЕЛИ РЕГИОНА-УЧАСТНИКА 18+



МОДЕРАТОРЫ, ВОЛОНТЁРЫ

(активные жители, волонтеры-медики,
студенты-медики, представители
общественных палат и НКО)

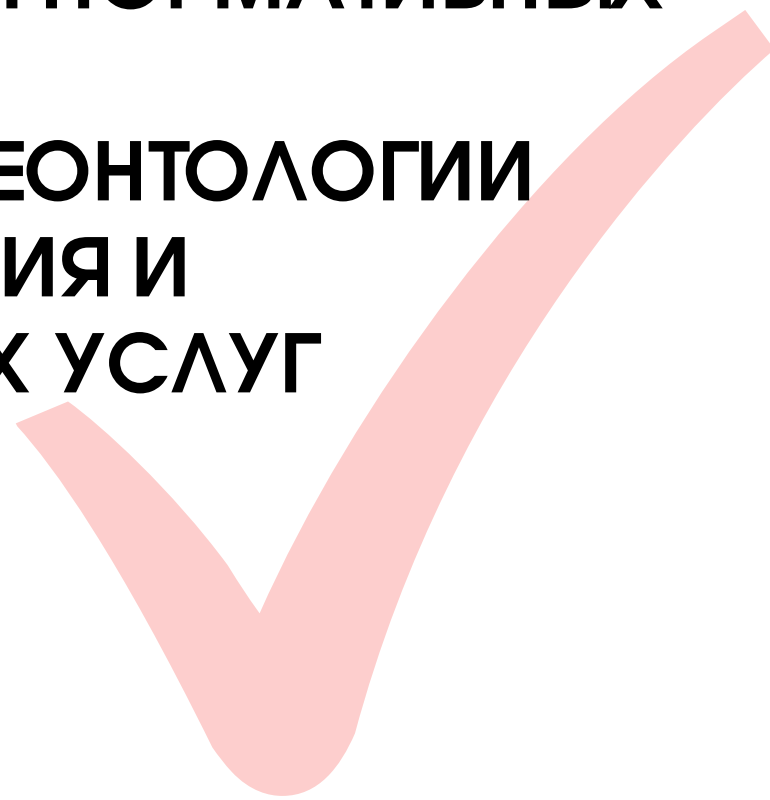
ЦЕЛИ:

- оперативное решение проблем жителей при получении государственной медицинской помощи
- сокращение времени при ответах на обращения жителей со стороны представителей медучреждений
- проактивное реагирование на проблемы - не допуская
- информирование жителей и правовое просвещение в вопросах здравоохранения
- сокращение количества жалоб в органы власти, сервисы обратной связи и социальные сети



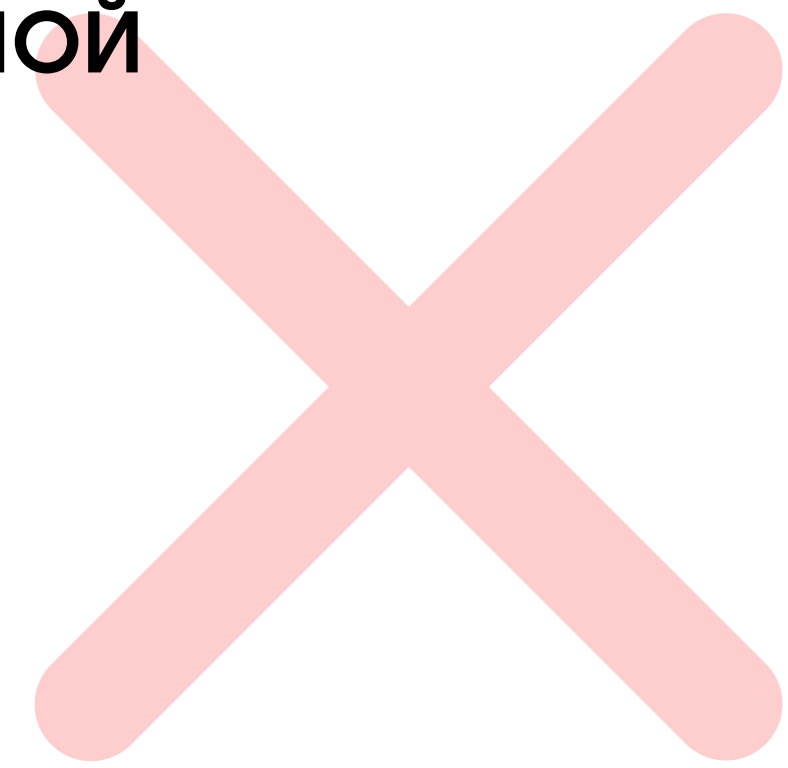
РЕШАЮТСЯ

- ВОПРОСЫ ЗАПИСИ К ВРАЧАМ
- ПРОБЛЕМЫ С ВЫЗОВОМ ВРАЧА НА ДОМ
- ОЧЕРЕДИ В ПОЛИКЛИНИКАХ
- ВОПРОСЫ ЗАПИСИ НА ТЕСТИРОВАНИЯ И ОБСЛЕДОВАНИЯ
- ОТВЕТЫ И РАЗЪЯСНЕНИЯ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ
- НАРУШЕНИЯ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ
- НЕЗАКОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ И НАВЯЗЫВАНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

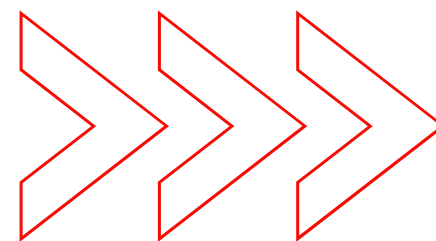


НЕ РЕШАЮТСЯ

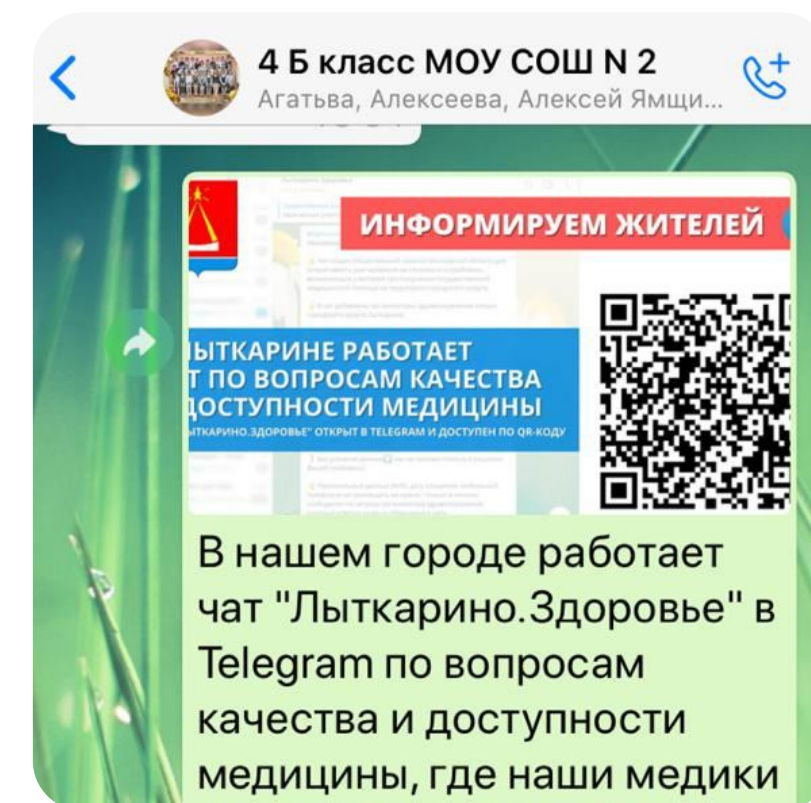
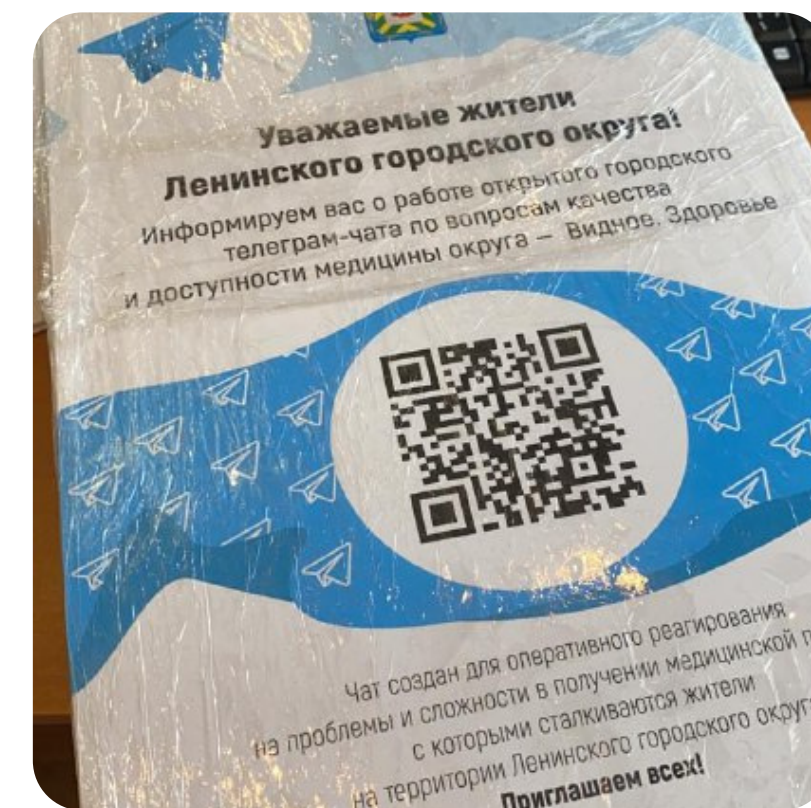
- ПОСТАНОВКА ДИАГНОЗА
- НАЗНАЧЕНИЕ ТЕРАПИИ
- СТОИМОСТЬ ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ И ПЛАТНЫХ УСЛУГ
- РАБОТА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
- ВОПРОСЫ ЭКСТРЕННОЙ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ



КАНАЛЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ ЖИТЕЛЕЙ

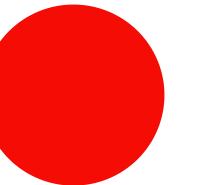


1. Соцсети и сайты администраций городов
2. Городские инфопорталы и паблики
3. Региональные/ муниципальные СМИ
4. Чаты профильных сообществ (ТСЖ, ЖКХ, родительские, многодетные, соцзащиты и др.)
5. Афиши на подъездах, в лифтах, МФЦ, в учреждениях образования, соцзащиты и медицинских организациях региона
6. В instagram Амбассадора ОМС - Евгения Мартынова (1 13 000 подписчиков)





- ✓ Каждое утро проверяем неотчеты за предыдущий день и отвечаем
- ✓ Оформляем ответ в привязке к обращению участника в ленте чата
- ✓ Отвечаем на общие вопросы в ленте чата с указанием нормативов
- ✓ Регулярно информируем участников чата о самом важном
- ✓ Не требуем указывать персональные данные участников
- ✓ Представляемся при ответах на обращения в ленте чата
- ✓ Отвечаем на обращения в ленте чате в течение 2 часов
- ✓ Сохраняем врачебную тайну при ответах в ленте чата





ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ

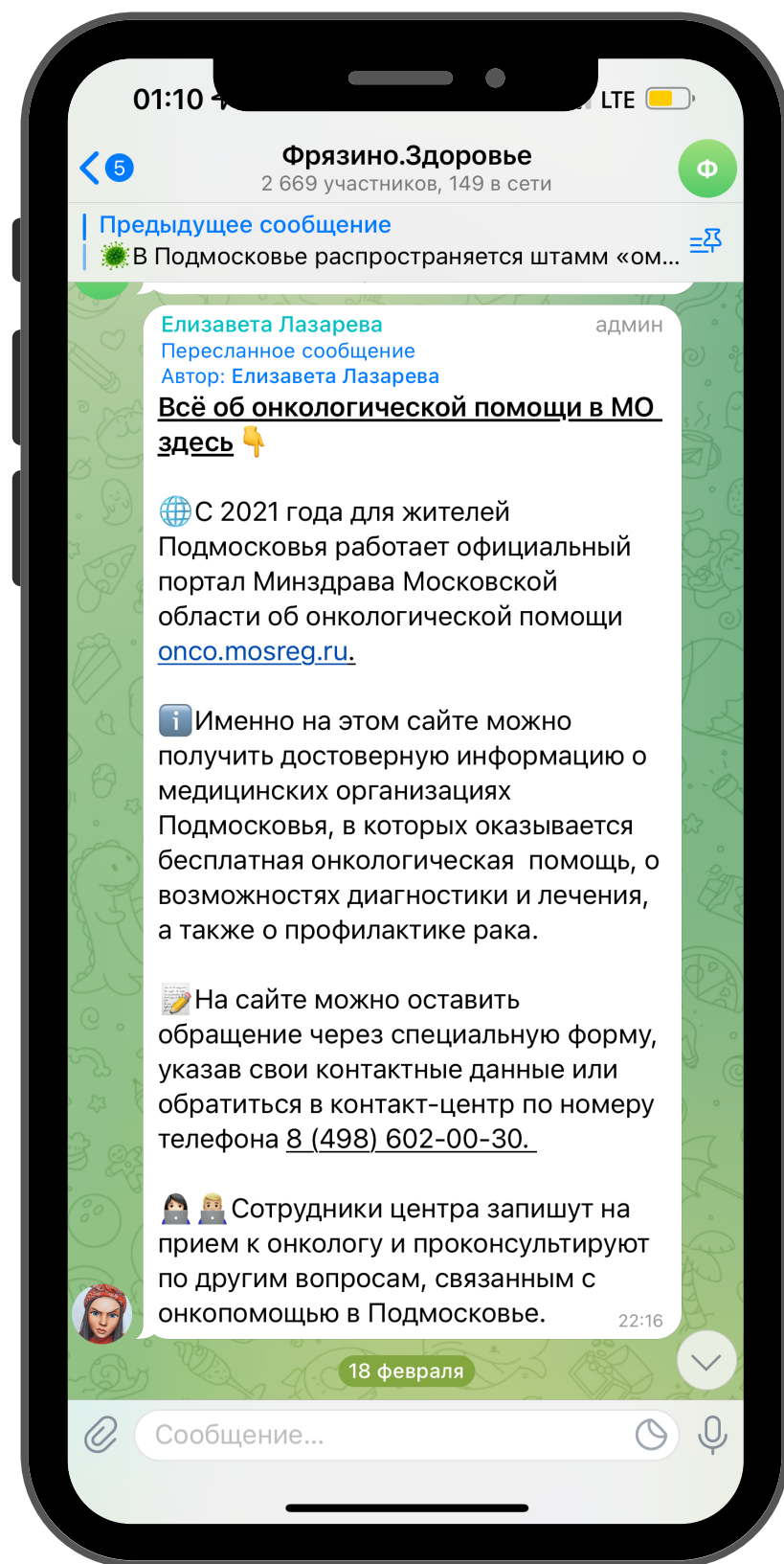


Тематика

- вакцинация от гриппа, COVID-19
- профилактика онкологии
- профосмотры и диспансеризация
- этика записи к врачу
- факторы риска по нозологиям
- прикрепление к ЛПУ и запись к врачу

- электронные рецепты
- льготные лекарства по МНН
- независимая оценка качества
- сроки ожидания медпомощи
- сообща о проблеме (медчаты)
- маршрутизация пациентов и т.д.

ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ



Цель

Решение

Канал

Формат

Создание

повысить качественный уровень правовой грамотности и информированности пациентского сообщества

размещение тематических информационных дайджестов (подборка информации по теме) вниманию пациентов

размещение в городских медицинских чатах в мессенджере "Телеграмм" в регионах - участниках


файл в PDF расширении с текстовой описательной частью и визуальным рядом (выдержки из действующих нормативов, экспертные мнения, полезные ссылки и контакты)

силами редакции МОФ "Мир молодежи" при информационной поддержке Минздрава региона и организационной поддержке партнеров проекта

Руководитель Федерального проекта
"ЗдравКонтроль", член Общественного совета при
Минздраве России по НОК, заместитель председателя
Общественной палаты Московской области

Мартынов Евгений Вячеславович

.....

 8-985-774-55-43

 oprf.health@mail.ru

 @martynovevgueni