



+ Актуально +

## Директор ТФОМС Челябинской области Агата Ткачева приняла участие в федеральном проекте «Школа молодого министра»

Текст: Дина Кравченко

**Руководитель фонда выступила в качестве спикера с докладом о методах повышения эффективности использования средств ОМС в медицинских организациях Челябинской области.**

Мероприятие проходит на базе Центрального института организации и информатизации здравоохранения Минздрава России (ЦИОИИЗ) при участии Минздрава России, ФФОМС и представителей экспертного сообщества. Оно посвящено финансовому менеджменту — одному из самых сложных вопросов для руководителей регионального здравоохранения.

В своем докладе Агата Ткачева рассказала об основных условиях сохранения финансовой стабильности медицинских организаций, причинах уменьшения их доходов и увеличения расходов, актуальных аспектах возникновения и погашения кредиторской задолженности, пробелах в финансово-хозяйственной деятельности.



Кроме того, директор фонда остановилась на вопросах неэффективного расходования средств ОМС, причинах возникновения финансовых потерь ле-

чебных учреждений, рассказала о возможных путях решения проблемы финансовой нестабильности медицинских организаций за счет повышения каче-

ства управления ресурсами лечебных учреждений.

Напомним, что Агата Ткачева имеет значительный опыт работы в сфере здравоохранения Челябинской области — более 20 лет, в том числе в должностях главного врача, министра здравоохранения Челябинской области и директора территориального фонда ОМС. Накопленный опыт позволяет проводить системную оценку состояния сферы здравоохранения, определять зоны неэффективной работы медицинских организаций и предлагать пути выхода из них.

Необходимо отметить, что Центральный институт организации и информатизации здравоохранения Минздрава России является ведущим центром обучения для управленцев и проводит очные программы для того, чтобы лидеры отечественного здравоохранения, в том числе региональные министры, имели достаточный уровень знаний и компетенций для успешного решения задач, связанных с охраной здоровья граждан.

## ТФОМС Челябинской области рекомендует жителям региона заменить желтые полисы ОМС

Текст: Дина Кравченко

**В Челябинской области еще порядка 100 тысяч человек пользуются полисами обязательного медицинского страхования старого образца — желтого цвета на бумажных носителях.**

Несмотря на то что эти полисы являются действующими и медицинская помощь по ним оказывается без каких-либо ограничений, целесообразно заменить их на цифровой полис ОМС.

Напомним, что бумажные полисы желтого цвета стали выдаваться сразу после становления системы обязательного медицинского страхования в 1993 году. В этот период каждый субъект Российской Федерации утвердил свой формат и нумерацию «медицинского паспорта», а данные о застрахованных лицах содержались только в региональных информационных системах.

В 2011 году после вступления в силу нового закона об обязательном медицинском страховании впервые в России был введен полис единого образца — одинаковый для всех регионов страны на голубом бланке или в форме пластиковой карты с единым 16-значным идентификатором. При этом происходит формирование федерального регистра застрахованных лиц, в котором собираются и актуализируются данные всех людей, застрахованных в системе ОМС на территории Российской Федерации.

С 1 декабря 2022 года произошел переход на цифровые полисы обязательного медицинского страхования. Это значит, что застрахованным лицам больше не нужно иметь полис на материальном носителе, он может храниться в личном кабинете на портале Госуслуг. Полисы ОМС, выданные ранее, при условии содержания в них актуальных данных, остаются действующими и не требуют обязательной замены на цифровой формат.

В связи с переходом на цифровые полисы ОМС сегодня происходит стабилизация работы Единого федерального регистра застрахованных лиц, актуализация сведений о населении. При этом наибольшее количество технических проблем возникает именно при идентификации граждан с желтыми полисами старого образца. В связи с тем, что эти документы были оформлены в период с 1993-й по 2010 год, они практически не содержат актуальных данных о застрахованных лицах, что приводит к проблемам обработки данных в Федеральном регистре застрахованных лиц при межведомственном взаимодействии с органами ЗАГС, МВД, Единого регистра населения.

ТФОМС Челябинской области призывает всех владельцев старых полисов оформить цифровой полис ОМС. Сделать это лучше всего путем обращения в офис одной из страховых медицинских организаций, действующих в сфере ОМС Челябинской области. Перечень пунктов выдачи полисов размещен на сайте ТФОМС Челябинской области.

Кроме того, с 1 января 2024 года отменена обязанность граждан об уведомлении своей страховой компании о смене документа, удостоверяющего личность. Однако на период стабилизации работы информационных систем и налаживания механизмов межведомственного обмена данными, ТФОМС Челябинской области рекомендует населению сообщать в страховую компанию о получении нового паспорта или другого документа, удостоверяющего личность. Это позволит повысить эффективность информационного обмена и избежать ошибок при формировании записей в федеральном регистре застрахованных лиц.

По всем вопросам, связанным с оформлением полисов ОМС, можно обращаться на бесплатный телефон круглосуточного контакт-центра ТФОМС Челябинской области **8-800-300-10-03**.



+ В зоне ответственности +

# Наталья Горлова: «Внимание к людям — приоритет в нашей работе»

Текст: Ольга Титова  
Фото: ГАУЗ ГКБ №11 г. Челябинска

**«Квалифицированные специалисты, высокие стандарты диагностики и лечения, доброжелательные взаимоотношения — ставшие уже прописными истинами слагаемые успешной деятельности медицинской организации, достижения результатов, которых ждут пациенты», — убеждена главный врач городской клинической больницы № 11 г. Челябинска, кандидат медицинских наук Наталья Горлова. Об этом и многом другом — наш разговор.**



— Наталья Владимировна, давайте начнем с организации оказания медицинской помощи в клинической больнице № 11. В ее структуре есть уникальные для города и области специализированные центры офтальмологии, ревматологии, патологии гемостаза, отделение гериатрии. Такие подразделения всегда выделяют больницу среди других, имеют большую социальную значимость...

— Роль этих центров в обеспечении доступности и качества специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи для пациентов переоценить трудно. Их функционал позволяет эффективнее использовать дорогостоящее оборудование, сложные медицинские технологии, сосредоточить в одном месте необходимые этапы диагностики и лечения, наиболее опытных и компетентных врачей. Важно,

что все пациенты центров находятся на учете в специальных регистрах, что позволяет рассчитать необходимые объемы оказания медицинской помощи, наблюдать больных в динамике и своевременно корректировать возможные осложнения. Выстроена логичная система маршрутизации из других медицинских организаций с минимальными затратами времени.

Офтальмо-эндокринологический центр в городской клинической больнице № 11 был создан для оказания медицинской помощи пациентам с сахарным диабетом, имеющим диабетическую ретинопатию и эндокринную офтальмопатию. С 1992-го по 2021 год руководителем центра был главный офтальмолог области, профессор, доктор медицинских наук Валерий Федорович Экгардт, в настоящее время его возглавляет заведующая кафедрой офтальмологии, профессор, доктор медицинских наук Елена Александровна Дроздова.

Ежегодно здесь получают специализированную медицинскую помощь более 7000 пациентов из Челябинска и прилегающих районов Челябинской области с различными заболеваниями глаз (патология рефракции, катаракта, глаукома, витреоретинальная патология), при этом практикуются две трети больных имеют офтальмологические осложнения сахарного диабета. Сахарный диабет считается неинфекционной пандемией 21-го века: количество пациентов постоянно растет, а диабетическая ретинопатия без своевременного лечения может привести к необратимой слепоте. Поэтому в центре созданы все условия, чтобы необходимую медицинскую помощь пациент мог получить в максимально короткий срок, часто в день обращения. Больным доступны все виды офтальмологических обследований и, в зависимости от показаний, амбулаторное либо стационарное хирургическое лечение, включая высокотехнологичные операции. Кроме того, ведется диспансерное наблюдение пациентов Челябинска и Челябинской области с офтальмологическими осложнениями при диабете.



Центр офтальмологии

В ревматологическом центре под руководством главного ревматолога Минздрава Челябинской области по г. Челябинску, заслуженного врача РФ Ирины Михайловны Шеремеевой оказывается медицинская помощь пациентам из Челябинска независимо от района проживания и прикрепления к медицинской организации — в год это почти 9000 человек. На амбулаторном этапе проводятся консультативный прием и диспансерное наблюдение больных ревматологического профиля, выполняются внутрисуставные инъекции, формируется регистр пациентов, нуждающихся в терапии генно-инженерными биологическими препаратами. В ревматологическом отделении круглосуточного стационара пациенты получают лечение с использованием новейших технологий: это, к примеру, синхронная программная интенсивная терапия, применение генно-инженерных препаратов, внутрисуставное введение препаратов гиалуроновой кислоты и глюкокортикостероидов пролонгированного действия. Все это позволяет сохранить приемлемое качество жизни больных, увеличить ее продолжительность, отсрочить или избежать травматичных операций на суставах, инвалидности.

Основные задачи единственного в Челябинской области центра патологии гемостаза — диагностическая и консультативная помощь пациентам с различными нарушениями свертываемости крови. Потребность в этом виде медицинской помощи в регионе крайне высока, поскольку помощь эта уникальна, как и специальность врача-гемостазиолога. Центром руководит профессор кафедры

факультетской терапии ЮУГМУ, доктор медицинских наук, главный гемостазиолог Минздрава Челябинской области по городу Челябинску Наталья Константиновна Вереина, у нас работают и ее лучшие ученики — специалисты очень высокого уровня.

Исследования системы гемостаза и консультации гемостазиолога необходимы для диагностики риска артериальных и венозных тромбозов и их рецидивов, различных форм кровоточивости, для контроля состояния свертывающей системы крови на фоне приема антитромботических и гемостатических препаратов. Очень большую долю пациентов центра составляют женщины с осложненным акушерским анамнезом (привычным невынашиванием беременности, гибели плода, отслойке плаценты, преэклампсии и т. д.), осложненном течении беременности, родов и послеродового периода.

Еще одно особенное подразделение клинической больницы № 11 — гериатрическое отделение под руководством Александра Николаевича Дударева. Медицинская помощь оказывается пациентам старших возрастных групп (от 65 лет), нуждающимся в плановом стационарном лечении, а также медицинской реабилитации после лечения в стационарах другого профиля. Врачи отделения проводят подбор лекарственной терапии с учетом возрастных особенностей, выявление и коррекцию факторов, снижающих способность пациентов пожилого и старческого возраста к самостоятельному уходу и социальной адаптации, а также консультируют пациентов старше 75 лет,



Приемное отделение



## + В зоне ответственности +



Центр ревматологии

находящихся на лечении в других отделениях стационара нашей больницы.

— **Клиническая больница — это всегда пространство для решения множества научных, образовательных задач. Как выстроено сотрудничество с кафедрами Южно-Уральского медицинского университета?**

— Научная работа в медицинском учреждении — дополнительный фактор развития. Наша больница является клинической базой трех кафедр ЮУГМУ: факультетской терапии (заведующий — профессор, доктор медицинских наук Сергей Петрович Синецын), офтальмологии (руководитель — профессор, доктор медицинских наук Елена Александровна Дроздова), хирургической стоматологии и челюстно-лицевой хирургии (возглавляет доктор медицинских наук Лариса Сергеевна Ляжюшина).

Любой научный проект в здравоохранении в конечном итоге направлен на совершенствование оказания медицинской помощи: внедрение в клиническую практику новых методов, подходов, технологий. Исследования, которые в нашей больнице носят постоянный характер, всегда имеют практическую реализацию. Совместно с коллегами из ЮУГМУ проводятся консилиумы для особо сложных больных, а также системный анализ данных по группам пациентов, по заболеваниям, методам лечения, выявленным осложнениям и так далее.

— **Вы руководите больницей с 2021 года. Что считаете самым важным в работе главного врача?**

— Для меня приоритет, который определяет все остальные направления работы, — это внимание к людям: как к пациентам, так и к сотрудникам больницы, ориентация на их потребности, физический и психологический комфорт, безопасность, результативность оказания медицинской помощи.

Одна из главных и неизменных задач любого руководителя — сохранить и преумножить коллектив. Мы уделяем повышенное внимание кадровой политике. К примеру, для молодых врачей активно работает программа наставничества. Конечно, наставничество широко распространено среди медицинских учреждений, но мы разработали и внедрили проект «Школа молодого специалиста». Все молодые врачи, которые приходят к нам после университета, в течение года продолжают обучение на базе нашей больницы, посещают дополнительные лекции, занятия по разбору сложных пациентов,

нетипичных случаев — нарабатывают навыки практической деятельности. Таким образом, мы развиваем профессиональные компетенции молодых специалистов.

Проект «Территория профессионального роста» предусматривает обучение врачей в рамках непрерывного образования, повышение квалификации, участие с докладами в научно-практических конференциях и образовательных семинарах в Москве, Санкт-Петербурге, Казани, Уфе, других городах страны. Тот факт, что наша небольшая больница имеет такой высококвалифицированный коллектив, который достойно представляет нарабатанный опыт на уровне всей Российской Федерации, — предмет нашей особой гордости.

В направлении улучшения качества и доступности медицинской помощи для пациентов хотелось бы отметить, например, участие нашей больницы в федеральном проекте «Инцидент № 38». Сегодня одной из наиболее востребованных услуг в цифровой медицине является электронная запись на прием к врачу. В Челябинской области на сегодняшний день она осуществляется через региональный портал talon.zdrav74.ru и портал «Госуслуги». Проект «Инцидент № 38» работает для решения проблем, возникающих при записи пациентов, для исправления организационных и технических ошибок, обеспечения высокого качества работы сервиса, а значит, позволяет улучшить доступность медицинской помощи для населения, делая процесс записи на прием более удобным и прозрачным.

В больнице активно внедряется мониторинг безопасности применения лекарственных средств на основе практических рекомендаций Росздравнадзора. Главная цель — оценка эффективности и безопасности использования лекарственных препаратов, их соответствие клиническим рекомендациям, оценка правильности дозировок, выявление нежелательных реакций. Итогом этой работы становится оптимизация применения медикаментозной терапии, соответственно, повышение качества и эффективности проводимого лечения.

Во всех трех поликлиниках ГКБ № 11 организованы открытые регистратуры, созданы комфортные условия пребывания пациентов, разработана рациональная маршрутизация внутри поликлиники. Кроме того, проведен капитальный ремонт приемного отделения в соответствии со стандартами разграничения потоков плановых и экстренных пациентов.

— **В процессах оказания медицинской помощи важно умение общаться**



Гериатрическое отделение

**с пациентами, поддерживать обратную связь по разным вопросам, касающимся и непосредственно лечения, и удовлетворенности условиями, и отношения персонала... Становятся ли для вас обращения граждан определенными «точками роста»: где все хорошо, а на что нужно обратить внимание?**

— Безусловно. Вполне нормально, что человек, попадая в больницу, проявляет определенную активность по отношению к тому, что с ним здесь происходит.

Тесный контакт с пациентами дает возможность гораздо глубже погрузиться в их проблемы, в том числе и через рассмотрение обращений. По сути, каждое обращение — будь то жалоба или благодарность — позволяет взглянуть на любой вопрос глазами пациента, что-то откорректировать, постараться сделать лучше. В частности, мы никогда не относились к жалобам как к какому-то негативному явлению, мешающему работать. Напротив, анализируя жалобы пациентов и совершенствуя процессы оказания медицинской помощи, мы получаем хорошие результаты. В 2023 году по сравнению с 2022-м снизилось количество обращений, связанных с неудовлетворенностью качеством медицинской помощи, — с 23 до 9%, с низкой доступностью помощи — с 32 до 24%. Число жалоб по вопросам этики и деонтологии уменьшилось с 5 до 2%, а доля благодарностей в адрес врачей возросла с 8 до 24%.

— **Какие направления планируете развивать в ближайшей перспективе?**

— В первую очередь хотелось бы отметить, что в этом году больнице вернули статус учреждения, оказывающего высокотехнологичную медицинскую помощь по профилю «офтальмология», за что мы благодарны Министерству здравоохранения Челябинской области и территориальному фонду ОМС. У нас представлена в полном объеме витреоретинальная хирургия всех уровней, есть соответствующее оборудование, высококлассные специалисты — разумеется, мы будем дальше расти и совершенствоваться в этом направлении.

Важно, что клиническая больница № 11 является «якорным» учреждением НМИЦ терапии и профилактической медицины Минздрава России с возможностью проведения телемедицинских консультаций для пациентов терапевтического профиля. В 2023 году проведено 50 консультаций. Это взаимодействие будет продолжено, поскольку обеспечивает не только доступность помощи специалистов самого высокого уровня для паци-

**СПРАВКА**

Городская клиническая больница № 11 г. Челябинска — медицинская организация 3-го уровня, где оказывается медицинская помощь более чем по 20 профилям: «терапия», «кардиология», «пульмонология», «неврология», «урология», «офтальмология», «ревматология» и др. Ежегодно около 13 000 пациентов получают лечение в условиях круглосуточного и дневного стационаров, более 430 000 посещений в год осуществляется в структурных подразделениях амбулаторно-поликлинического звена.

ентов, но и профессиональное развитие наших врачей.

В 2024 году хотели бы уделить особое внимание тем вызовам, которые стоят перед системой здравоохранения до 2030 года и о которых говорил министр здравоохранения России Михаил Мурашко: увеличение продолжительности жизни и ожидаемое старение населения создают высокую потребность в медицинской помощи, в том числе по профилю «гериатрия». В этой связи в ближайших планах — совершенствование нашей гериатрической службы, развитие сотрудничества с научно-исследовательским университетом имени Н.И. Пирогова в части подготовки врачей и внедрения самых прогрессивных методов и подходов к оказанию медицинской помощи людям пожилого и старческого возраста.

В нашей больнице, имеющей более 60 тысяч прикрепленного населения, действует межрайонное пульмонологическое отделение, и мы надеемся в ближайшее время приобрести серьезное диагностическое оборудование: компьютерный томограф и магнитно-резонансный томограф — это действительно новый уровень оказания медицинской помощи.

Моя самая большая мечта как главного врача — сделать больницу максимально привлекательной для молодых специалистов, чтобы они стремились именно к нам — в многопрофильную современную клинику, где интересно и престижно работать.

— **Наталья Владимировна, можно ли охарактеризовать клиническую больницу № 11 одной фразой?**

— Доброжелательная, заинтересованная в здоровье пациентов медицинская организация.

+ ТФОМС на страже ваших прав +

## В 2023 году в системе ОМС Челябинской области было принято почти 600 тыс. обращений граждан

Текст: Дина Кравченко

**В течение 2023 года ТФОМС Челябинской области и страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере ОМС региона, приняли 593 тыс. обращений от застрахованных лиц.**

В структуре поступивших обращений 423 тыс., или 71%, приходится на заявления о получении полиса ОМС, в том числе о выборе страховой медицинской организации, выдаче дубликата или переоформлении полиса.

Обращения за разъяснениями и консультациями составили порядка 28,5%, или 169 тыс., что на 13% ниже аналогичного показателя за 2022 год. Наиболее распространенные причины устных обращений — это типовые вопросы об обеспечении полисами ОМС, сроках оказания медицинской помощи, порядке прохождения профилактических мероприятий, лекарственном обеспечении и другое.

«В системе обязательного медицинского страхования Челябинской области работает ряд эффективных каналов обратной связи с населением, — отметила директор ТФОМС Челябинской области Агата Ткачева. — Более 10 лет назад на базе фонда была организована горячая линия, которая с 2020 года стала работать в режиме единого контакт-центра. Жители региона имеют возможность получить квалифицированную консультацию специалистов фонда по телефону, а при необходимости в автоматическом режиме переключиться на представителя страховой медицинской организации. Кроме того, сотрудники фонда принимают сообщения граждан через платформу обратной связи на портале «Госуслуги» и интернет-приемную на сайте фонда».

Телефон единого контакт-центра в сфере ОМС Челябинской области **8-800-300-10-03** работает в круглосуточном режиме без перерывов и выходных дней.



+ Наша команда +

## Спорт для всей семьи: специалисты ТФОМС Челябинской области провели День катания на лыжах в городском бору

Текст: Дина Кравченко

**Ежегодно 17 февраля в России отмечается День катания на лыжах.**

Этот вид спорта является одним из самых массовых, полезных и доступных для людей разного возраста и уровня спортивной подготовки. Безусловно, он положительно влияет на укрепление здоровья, повышение физической активности и дарит массу ярких и позитивных эмоций.

Признано, что ходьба на лыжах является отличным закаляющим средством, способствует развитию быстроты, выносливости, координации, укреплению опорно-двигательного аппарата, благотворно влияет на дыхательную систему.

В текущем году сотрудники ТФОМС Челябинской области решили присоединиться к любителям лыжного спорта и организовали символическую прогулку в черте городского бора.

«Спортивный календарь включает много интересных праздников, и 17 февраля — один из них. Лыжи — это движение, а движение, как известно, — это жизнь. Среди сотрудников фонда нашлось немало любителей активного образа жизни, что позволило собрать команду и выдвинуться в путь, — делится впечатлениями организатор мероприятия, начальник отдела по работе с медицинскими организациями ТФОМС Челябинской области Ирина Романова. — Важно то, что лыжный спорт подходит не только для взрослых людей, но и для детей практически любого возраста.



Мы на своем опыте убедились в том, что спорт дает возможность провести время не только весело, но и с пользой для здоровья, а для детей командная пробежка — это настоящее увлекательное путешествие. Надеюсь, что в следующий раз наши полезные прогулки объединят еще больше участников».

Проведение спортивных мероприятий является основой корпоративной культуры в ТФОМС Челябинской области. Ежегодно представители фонда участвуют в турнирах по боулингу, волейболу, дартсу, велопробегах, туристических сплавах и слетах и т. д. В сентябре 2023 года команда ТФОМС Челябинской области одержала убедительную победу в V областном туристическом слете работников здравоохранения Челябинской области.



**Контакт-центр в сфере ОМС: 8-800-300-1-003**

**Группа «ВКонтакте»: [www.vk.com/foms74](http://www.vk.com/foms74)**

№3 (138), март 2024 года  
**Pro-ФОМС**  
 Информационное издание  
 территориального фонда ОМС Челябинской области

Издание зарегистрировано в Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Челябинской области. Свидетельство о регистрации СМИ ПИ №ТУ74-01084 от 12 мая 2014 года.

**Учредитель и издатель:**  
 Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Челябинской области. 454080, г. Челябинск, ул. Труда, 156, тел. (351) 211-38-51. E-mail: mail@foms74.ru, www.foms74.ru. Распространяется бесплатно.

**Адрес редакции:**  
 454080, г. Челябинск, ул. Труда, 156, тел. (351) 211-38-51. E-mail: [pressa@foms74.ru](mailto:pressa@foms74.ru)  
 Главный редактор Д.А. Кравченко.  
**Дизайн и верстка:**  
 РА PRO. г. Копейск, ул. Сулягина, 15, тел. (35139) 77-107

**Отпечатано:**  
 Газета отпечатана ЗАО «Прайм Принт Челябинск» с оригинал-макетов редакции. ИНН 7452043482. г. Челябинск, ул. Линейная, 63.  
**Тираж:** 25 000 экз. Заказ №66093.  
**Подписано в печать:** 27.03.2024 г. по графику 16.00, фактически 16.00  
 Дата выхода 28.03.2024 г.