

СТРАХОВЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ - ГЛАВНЫЕ ПОМОЩНИКИ В СФЕРЕ ОМС

Страховые представители - совсем новый и пока еще непривычный социальный сервис, призванный защищать права застрахованных граждан

СТРАХОВЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ - ЭТО СПЕЦИАЛИСТЫ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ, ОБЛАДАЮЩИЕ НЕОБХОДИМЫМИ ЗНАНИЯМИ В СФЕРЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА И МЕДИЦИНЫ ДЛЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ЗАСТРАХОВАННОГО. ОНИ ЭФФЕКТИВНО ВЗАИМОДЕЙСТВУЮТ С ПАЦИЕНТАМИ И ПОМОГАЮТ ПРИ ПОЯВЛЕНИИ ЛЮБЫХ ЗАТРУДНЕНИЙ.

В перечень обязанностей страхового представителя входят консультирование и помощь в выборе врача, контроль качества медицинской помощи, оказанной в рамках системы ОМС. Специалисты также напоминают о прохождении профилактических мероприятий и диспансеризации. То есть страховой представитель - это универсальный помощник того, кто получает медицинскую помощь по полису ОМС. Новый сервис становится всё более распространённым и доступным для жителей Саратовской области.

Институт страховых представителей - федеральный проект, реализуемый страховыми медицинскими организациями при поддержке федерального фонда ОМС и Минздрава России. Страховые представители бывают трёх уровней. Страховые представители 1-го уровня - это сотрудники контакт-центров страховых ме-



Институт страховых представителей - федеральный проект, реализуемый страховыми медицинскими организациями.

дицинских организаций. Страховые представители 2-го уровня осуществляют индивидуальное сопровождение застрахованных лиц, поставленных на диспансерное наблюдение, и лиц с онкологическими заболеваниями. Деятельность страхового представителя 3-го уровня существенно отличается от работы страховых представителей 1-го и 2-го уровней. Это сотрудники, прошедшие специальное обучение, - эксперты качества оказания медицинской помощи, сопровождающие застрахованного на всех её этапах. Они принимают участие в оперативном решении спорных ситуаций, возникающих непосредственно в момент оказания медпомощи застрахованным. При необходимости страховые представители 3-го уровня проводят экспертизу качества лечения и определяют, нарушались ли права пациента или нет. Без сомнений, они играют важнейшую роль в

процессе защиты прав застрахованных граждан. Так, за помощью к своему страховому представителю обратилась жительница Саратова, которой было рекомендовано проведение исследований, которые, как выяснилось, не делают по полису ОМС.

Начальник отдела по защите прав застрахованных филиала АО «Макс-М» в г. Саратов Самошина Тамара Сергеевна: «Лечащий врач в поликлинике назначил пациентке необходи-

Далеко не каждый человек, пришедший в поликлинику, знает, к кому обратиться с вопросами о качестве обслуживания в медицинской организации, порядке получения медпомощи или о своих правах в сфере ОМС. Многим недостаёт знаний законодательства о том, каким образом защитить свои права в системе обязательного медицинского страхования. Некоторые пациенты, к сожалению, сталкиваются с формальным отношением того или иного врача. Одной из задач страховых представителей, находящихся в медицинских организациях, является создание положительного опыта и дальнейшей мотивации граждан к прохождению лечения. Таким образом, страховой представитель играет вспомогательную роль в ходе прохождения лечения. Важно знать, что каждый застрахованный гражданин, у которого есть вопросы о бесплатном медицинском обслуживании, может обратиться к страховым представителям, осуществляющим свою деятельность непосредственно в медицинских организациях.

Ведущий специалист Саратовского филиала ООО ВТБ Медицинское страхование Хохлова Ксения Михайловна: «За помощью в организации необходимого предоперационного обследования (перед госпитализацией на операцию в другой регион) по полису ОМС в поликлинике по месту жительства обратилась жительница Саратовской области, мама застрахованного. В соответствии с условиями, определёнными Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, специализированную помощь, в том числе необходимые клинико-лабораторные и инструментальные обследования, застрахованные имеют возможность получать на базе структурного подразделения медицинской организации по прикреплению и/или месту постоянного проживания. Страховым представителем 2-го уровня была организована маршрутизация об-

ратившихся по вопросу оказания им плановой стационарной помощи. В результате необходимые лабораторно-диагностические и инструментальные методы обследования были проведены в данном случае в поликлинике по месту жительства».

К страховому представителю можно обратиться, если:

- нарушены сроки ожидания приёма врача, консультации узких специалистов, диагностических исследований или госпитализации;
- отказали в бесплатной госпитализации при наличии направления или в экстренной ситуации;
- предлагают оплатить (уже оплачены) или принести лекарственных средства и/или расходные материалы, необходимые для оказания медицинской помощи в стационаре;
- у гражданина возникли претензии к действиям медицинского и иного персонала.

Начальник отдела защиты прав застрахованных и информационного сопровождения обязательного медицинского страхования Филиала ООО «Капитал МС» в Саратовской области Петрова Татьяна

Контакт-центр в сфере обязательного медицинского страхования Саратовской области т.: 8-800-775-10-35.

Александровна: «Жительница Саратовской области отправилась на отдых в другой регион, где ей неожиданно стало плохо и потребовалась госпитализация. В страховую медицинскую организацию обратились её родственники, которые, узнав о произошедшем, опасались, что вне территории страхования могут возникнуть проблемы с бесплатным оказанием медицинской помощи по полису ОМС. Страховые представители незамедлительно связались с медицинской организацией, в которую была госпитализирована женщина, и контролировали, чтобы помощь оказывалась в полном объёме и надлежащего качества до момента выписки из больницы».

Наиболее часто застрахованные задают вопросы по следующим темам:

- о качестве медицинской помощи;
- о правомерности взимания денежных средств за медицинскую помощь, оказанную по программам ОМС;

- об организации работы медицинских организаций;

- о выборе медицинской организации;

- о правомерности отказа пациенту в оказании медицинской помощи по программе ОМС.

Страховые представители готовы оказать содействие в получении медицинской помощи застрахованным гражданам даже в самых сложных и нестандартных ситуациях.

Заместитель руководителя службы ОМС Саратовского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» Петрик Варвара Николаевна: «Недавно застрахованная в компании «СОГАЗ-Мед» обратилась за помощью - оказать содействие на получение направления на позитронно-эмиссионную и компьютерную томографию, так как обратившаяся является онкологической больной (перенесла мастэктомию по поводу рака молочной железы) и в настоящее время необходимо исключить возможность метастазирования опухоли. В нашем регионе возможность проведения такого вида обследования по полису ОМС отсутствует. Страховым представителем «СОГАЗ-Мед» 3-го уровня

организовано совместно с медицинской организацией проведение онкоконсилиума, по заключению которого пациентка направлена на позитронно-эмиссионную и компьютерную томографию по квоте в другой регион».

Если вам предлагают заплатить денежные средства за оказание медицинской помощи в рамках программы ОМС или приобрести лекарственные препараты, назначенные врачом во время лечения в круглосуточном или дневном стационаре, нарушают условия оказания медицинской помощи, в том числе сроки ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке; или отказывают в оказании медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования, обращайтесь за помощью к страховому представителю страховой медицинской организации, в которой вы застрахованы по ОМС по телефону контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования Саратовской области 8-800-775-10-35.



Каждый день специалисты сталкиваются со множеством обращений застрахованных.

медицинских организаций. Страховые представители 2-го уровня осуществляют индивидуальное сопровождение застрахованных лиц, поставленных на диспансерное наблюдение, и лиц с онкологическими заболеваниями. Деятельность страхового представителя 3-го уровня существенно отличается от работы страховых представителей 1-го и 2-го уровней. Это сотрудники, прошедшие специальное обучение, - эксперты качества оказания медицинской помощи, сопровождающие застрахованного на всех её этапах. Они принимают участие в оперативном решении спорных ситуаций, возникающих непосредственно в момент оказания медпомощи застрахованным. При необходимости страховые представители 3-го уровня проводят экспертизу качества лечения и определяют, нарушались ли права пациента или нет. Без сомнений, они играют важнейшую роль в

медицинских организаций. Страховые представители 2-го уровня осуществляют индивидуальное сопровождение застрахованных лиц, поставленных на диспансерное наблюдение, и лиц с онкологическими заболеваниями. Деятельность страхового представителя 3-го уровня существенно отличается от работы страховых представителей 1-го и 2-го уровней. Это сотрудники, прошедшие специальное обучение, - эксперты качества оказания медицинской помощи, сопровождающие застрахованного на всех её этапах. Они принимают участие в оперативном решении спорных ситуаций, возникающих непосредственно в момент оказания медпомощи застрахованным. При необходимости страховые представители 3-го уровня проводят экспертизу качества лечения и определяют, нарушались ли права пациента или нет. Без сомнений, они играют важнейшую роль в



В перечень обязанностей страхового представителя входят консультирование и помощь в выборе врача.