

СТРАХОВЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ НА СТРАЖЕ ЗДОРОВЬЯ

Совсем еще новый и немного непривычный социальный сервис, призванный защищать права застрахованных по ОМС граждан, становится все более распространен и доступен для жителей Саратовской области. Помочь с выбором врача, проконтролировать качество оказания медицинской помощи и проконсультировать по различным вопросам в рамках своей компетенции всегда готовы страховые представители. Они эффективно взаимодействуют с пациентами и предлагают поддержку при появлении любых затруднений.

Помогут дома и в другом регионе

Страховые представители – это специалисты страховой компании, обладающие необходимыми знаниями в сфере законодательства и медицины для защиты прав застрахованного. Также они напоминают о прохождении профилактических мероприятий и диспансеризации. То есть страховой представитель – это универсальный помощник того, кто получает медицинскую помощь по полису ОМС.

К примеру, жительница Саратовской области отправилась на отдых в другой регион, где ей неожиданно стало плохо и потребовалась госпитализация, – рассказывает страховой представитель компании «Капитал». – В страховую медицинскую организацию обратились ее родственники, которые, узнав о произошедшем, опасались, что вне региона страхования у нее могут возникнуть проблемы с бесплатным оказанием медицинской помощи по полису ОМС. Страховые представители незамедлительно связались с медицинской организацией, в которую госпитализировали женщину, и контролировали, чтобы помощь оказывалась в полном объеме и надлежащего качества до самой выписки из больницы.

Права пациентов при получении медпомощи по ОМС защитят универсальные специалисты

К страховому представителю саратовцы могут обратиться, если: нарушены сроки ожидания приема врача; необходимы консультации узких специалистов, диагностические исследования или госпитализация; отказали в бесплатной госпитализации при наличии направления или в экстренной ситуации; предлагают оплатить (уже оплачены) или принести лекарственные средства и/или расходные материалы, необходимые для оказания медицинской помощи в стационаре; у гражданина возникли претензии к действиям медицинского и иного персонала.

Наиболее часто застрахованные задают вопросы 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.

Каждый день мы сталкиваемся со множеством обращений застрахованных, – отмечает страховой представитель компании «СОГАЗ-Мед». – Застрахованная компания «СОГАЗ-Мед» обратилась за помощью с целью оказания содействия 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 ис-

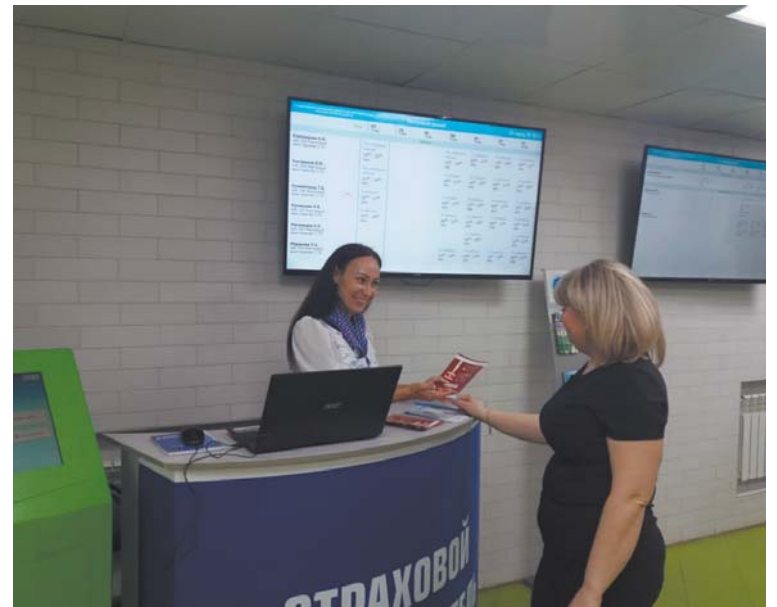


Контакт-центр в сфере обязательного медицинского страхования Саратовской области 8-800-775-10-35.

ключить возможность метастазирования опухоли. В Саратовской области возможность проведения такого вида обследования по полису ОМС отсутствует. Страховым представителем «СОГАЗ-Мед» 3 уровня организовано совместно с медицинской организацией проведение онкоконсилиума, по заключению которого пациентка направлена на позитронно-эмиссионную и компьютерную томографию по квоте в другой регион.

Спорные ситуации в пользу пациентов

Институт страховых представителей – это новый федеральный проект, реализуемый страховыми медицинскими организациями при поддержке Федерального фонда ОМС и Минздрава России. Страховые представители I уровня – это сотрудники контакт-центров страховых медицинских организаций. Страховые представители II уровня осуществляют индивидуальное сопровождение застрахованных лиц, поставленных на диспансерное наблюдение, и лиц с онкологическими заболеваниями. Деятельность страхового представителя III уровня существенно отличается от работы страховых представителей I и II уровней. Это сотрудники, прошедшие специальное обучение, – эксперты качества медицинской помощи, сопровождающие застрахованного на всех этапах оказания медпомощи. Они принимают участие в оперативном решении спорных ситуаций, возникающих непосредственно в момент оказания медпомощи застрахованным. При необходимости страховые представители III уровня проводят экспертизу качества лечения и определяют, нарушались ли права пациента или нет. Без сомнений, они играют важ-



ню, сталкиваются с формальным отношением к своим проблемам 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 при получении медпомощи. 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.

Обратилась жительница Саратовской области, мама застрахованного за помощью в организации необходимого предоперационного обследования (перед госпитализацией на операцию в другой регион) по полису ОМС в поликлинике по месту жительства, – комментирует страховой представитель «ВТБ-МС» в поликлинике. – В соответствии с условиями, определенными 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 уровня была организована маршрутизация обратившихся 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.

Если Вам предлагают заплатить денежные средства за оказание медицинской помощи в рамках программы ОМС или предлагают приобрести лекарственные препараты, назначенные врачом во время лечения в круглосуточном стационаре 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.

Иван ТУЧИН

