

СТРАХОВЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ:

на страже здоровья граждан



Для защиты прав и законных интересов граждан в сфере обязательного медицинского страхования в страховых медицинских организациях создан Институт страховых представителей. К сожалению, многие жители нашего региона до сих пор мало что знают о том, насколько могут быть полезны эти сотрудники. Да и сами страховые медицинские организации очень часто ассоциируются у людей только с выдачей полисов ОМС. Хотя их роль гораздо важнее — защита прав и законных интересов застрахованных лиц.

Страховые представители — это сотрудники страховых медицинских организаций, прошедшие специальное обучение и работающие в системе обязательного медицинского страхования на территории Костромской области. Их основной задачей является сопровождение застрахованных граждан на всех этапах оказания медицинской помощи, в том числе при прохождении профилактических медицинских осмотров. Институт страховых представителей — это, по существу, участие застрахованного в процессе оказания ему медицинской помощи посредством обращения к страховым представителям и экспертам — своего рода службе «медицинских адвокатов».

Основные задачи, которые решают страховые представители:

- рассмотрение обращений застрахованных лиц;
- информационное сопровождение и помощь гражданам на всех этапах оказания медицинской помощи;
- контроль качества и доступности медицинской помощи;
- участие во внедрении в медицинских организациях принципов «бережливого производства».

Система страховых представителей состоит из трех уровней.

Страховые представители 1 уровня — это сотрудники контакт-центров, работающие в страховых медицинских компаниях. Они принимают звонки, отвечают на вопросы и дают первичные консультации по телефону, касающиеся, в том числе, вопросов получения бесплатной медицинской помощи, условий и сроков ее предоставления, выбора медицинской организации для плановой медицинской помощи. Информировать застрахованных лиц о возможности прохождения диспансеризации и профилактических медицинских осмотров.



Главная задача системы обязательного медицинского страхования — обеспечение прав граждан на получение доступной и качественной медицинской помощи за счет целевого источника финансирования — средств обязательного медицинского страхования.

Страховые представители 2 уровня — специалисты страховой медицинской организации, деятельность которых направлена на организацию информирования и сопровождения застрахованных лиц при оказании им медицинской помощи (в том числе профилактических мероприятий), а также на защиту прав и законных интересов застрахованных в сфере обязательного медицинского страхования. Страховые представители второго уровня работают как в страховых компаниях, так и непосредственно в медицинских организациях.

Страховой представитель 2 уровня при обращении застрахованных лиц оказывает консультативную помощь по вопросам получения специализированной медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной, в рамках базовой и территориальной программ обязательного медицинского страхования и права выбора медицинской организации при получении специализированной помощи в плановом порядке.

Страховые представители 3 уровня — это врачи-эксперты, задача которых — принимать участие в разрешении спорных случаев на основе письменных обращений (жалоб) застрахованных лиц, связанных с доступностью и своевременностью оказания медицинской помощи,

а также проводить анализ показателей здоровья застрахованных лиц по результатам диспансеризации.

Страховой представитель 3 уровня осуществляет взаимодействие с медицинской организацией для уточнения причин выявленных нарушений и принятия оперативных мер, направленных на их устранение. Это квалифицированные специалисты и эксперты качества медицинской помощи страховых медицинских организаций. На них ложится вся работа с поступившими жалобами на оказанную медицинскую помощь, организация представления интересов пациентов на досудебном и судебном уровнях в конфликтных ситуациях. Именно на них возлагаются и функции, связанные с формированием приверженности к лечению и ответственности за отношения к здоровью у пациентов.

Взаимодействие со специалистами страховой компании, основанное на разделении их обязанностей в зависимости от уровня квалификации, позволяет гражданам получить полезную информацию, а если необходимо и содействие при возникновении проблем в процессе получения бесплатной медицинской помощи. Именно поэтому страховой представитель сегодня — это активный помощник, консультант и эксперт в разрешении спорных ситуаций.

Если у вас возникли вопросы по получению медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования, то следует обращаться к страховому представителю. Имя своего страхового представителя (услуги они оказывают бесплатно) можно узнать непосредственно в офисе вашей страховой компании. Напомним, что на территории Костромской области работают три страховых медицинских организации: Костромской филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ — МЕД»,

ООО «Капитал медицинское страхование в Костромской области» и АО «МАКС-М в г. Костроме». Вместе с тем график работы страховых представителей размещен на сайте территориального фонда обязательного медицинского страхования Костромской области в разделе «Для граждан».

Важно знать, что для обеспечения защиты прав граждан при оказании бесплатной медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования создана система контакт-центров и горячих линий. Кроме того, в медицинских организациях, оказывающих первичную медицинскую помощь, установлены аппараты прямой телефонной связи, что позволяет гражданам, находясь в медучреждении, напрямую обращаться к специалистам страховых медицинских организаций по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи. Позвонив по телефону прямой линии в любую страховую медицинскую организацию, вы обязательно получите консультацию либо вас переадресует к другому специалисту, в компетенции которого находится решение вашего вопроса.

Таким образом, внедрение института страховых представителей направлено на то, чтобы у каждого владельца полиса ОМС был свой страховой представитель, который защищает права гражданина на получение бесплатной медицинской помощи и осуществляет его информационное сопровождение на всех этапах оказания помощи.



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

КОСТРОМСКОЙ ФИЛИАЛ АО «СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ» СОГАЗ-МЕД»

- г. Кострома, ул. Ленина, д. 20 тел. «Горячей линии» 8-800-100-80-05
- Шарьинский отдел Костромского филиала АО «Страховая компания СОГАЗ-МЕД»: Костромская область, г. Шарья, ул. Адмирала Виноградова, д. 43
- Галичский отдел Костромского филиала АО «Страховая компания СОГАЗ-МЕД»: г. Галич, ул. Фестивальная, д. 1

ООО «КАПИТАЛ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ В КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ»

- г. Кострома, пр-т Текстильщиков, д. 33 тел. «Горячей линии» 8-800-350-64-08
- Шарьинский отдел Филиала ООО «Капитал МС» в Костромской области: Костромская область, г. Шарья, ул. Чапаева, д. 22

АО «МАКС-М В Г. КОСТРОМЕ»

- г. Кострома, ул. Ленина, д. 52 тел. «Горячей линии» 8-800-505-56-03
- Шарьинский отдел АО «МАКС-М» Костромская область, г. Шарья, 2-й мр-н, д. 43
- Галичский отдел АО «МАКС-М» Костромская область, г. Галич, ул. Леднева, д. 12

