

Страховые представители в сфере ОМС

Как показывает практика, наши граждане недостаточно информированы о том, как работает система обязательного медицинского страхования, не знают своих прав, не умеют пользоваться возможностями, которые дают эти права, не знают куда обращаться, если эти права нарушаются.

С 2016 года в системе обязательного медицинского страхования произошли изменения в работе с застрахованными лицами. Запущен общенациональный проект по созданию института страховых представителей. Разобраться, кто такие страховые представители, поможет информационный видеоролик, подготовленный Федеральным фондом обязательного медицинского страхования (ролик размещён на сайте ТФОМС СК <https://tfomssk.ru/> - главная страница).

Создана трехуровневая система "страховых поверенных" для реализации эффективного механизма обеспечения прав застрахованных граждан на получение бесплатной, качественной и безопасной медицинской помощи.

Страховые представители первого уровня - специалисты контакт-центра, предоставляющие по устным обращениям граждан информацию по вопросам обязательного медицинского страхования справочно-консультационного характера. Страховые представители первого уровня обеспечивают информирование застрахованных лиц о необходимости прохождения профилактических мероприятий, выяснения причин отказов от них, а также опросы застрахованных лиц о качестве и доступности медицинской помощи в медицинских организациях.

Страховые представители второго уровня - специалисты страховой медицинской организации. В их функцию входит привлечение застрахованных лиц к прохождению профилактических мероприятий, организации информирования граждан о профилактических мероприятиях, специалисты работают с непосредственными обращениями застрахованных граждан, в том числе и с жалобами. Они помогут, если отказали в записи на приём к врачу, нарушены предельные сроки ожидания медицинской помощи, определённые территориальной программой, в стационаре отказали в бесплатном предоставлении лекарственных препаратов, медицинских изделий, лечебного питания; в иных случаях, когда вы считаете, что ваши права нарушаются.

Страховые представители третьего уровня - специалисты-эксперты или эксперты качества медицинской помощи страховой медицинской организации. Они работают с письменными обращениями застрахованных лиц, включая организацию экспертизы качества оказанной им медицинской помощи, организуют проведение тематических опросов, мониторинг своевременности и соблюдения профильности госпитализации граждан в плановом порядке. Страховой представитель третьего уровня ведёт

информационную работу о необходимости своевременного обращения в медицинские организации в целях формирования у застрахованных лиц приверженности к здоровому образу жизни, сохранению здоровья.

Страховые представители всех уровней призваны эффективно решать проблемы застрахованных лиц. В первую очередь, за счет того, что они обладают комплексом знаний о том, как права пациентов должны реализовываться. Именно страховой представитель может аргументированно, конструктивно, с четким знанием норм закона разговаривать с администрацией лечебного учреждения.

Страхового представителя можно найти непосредственно в офисе страховой компании, в определенные часы в медицинских организациях или позвонив по номерам телефонов, указанным на полисе ОМС.

Межрайонный филиал в городе Светлограде ТФОМС СК