

Служба страховых представителей

Для обеспечения защиты прав граждан при оказании бесплатной медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования работает служба страховых представителей.

Институт страховых представителей является важным элементом эффективной пациентоориентированной модели обязательного медицинского страхования.

Страховые представители – это сотрудники страховой медицинской организации, основной задачей которых является сопровождение застрахованных на всех этапах оказания медицинской помощи, в том числе при прохождении профилактических мероприятий.

Основные направления деятельности страховых представителей

Информационное сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи, в том числе индивидуальное сопровождение граждан при получении медицинской помощи. Формирование приверженности населения к ведению здорового образа жизни.

Участие в организации диспансеризации, в том числе публичное и индивидуальное информирование застрахованных лиц. Мониторинг прохождения диспансеризации. Анализ результатов профилактических мероприятий и данных соцопросов граждан.

Экспертный контроль качества оказываемой медицинской помощи и межведомственное взаимодействие, направленное на снижение смертности от управляемых причин.

Страховые представители 1 уровня – это специалисты Контакт-центра, предоставляющие информацию справочно-консультационного характера по устным обращениям граждан.

Страховые представители 1 уровня:

принимают устные обращения граждан и консультируют о наличии права выбора (замены) страховой медицинской организации, медицинской организации, лечащего врача, порядке получения полиса ОМС;

предоставляют информацию о медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС, режиме их работы, видах, условиях предоставления медицинской помощи бесплатно по полису ОМС;

информируют застрахованных о возможности прохождения диспансеризации и профилактических мероприятий;

проводят опросы граждан для выявления причин не явки на профилактические мероприятия.

Страховые представители 2 уровня – специалисты страховой медицинской организации.

Страховые представители 2 уровня:

формируют целевой контингент для прохождения диспансеризации и профилактического осмотра;

индивидуально информируют застрахованных посредством SMS-сообщений, телефонной, почтовой связи о прохождении профилактических мероприятий, диспансеризации и профилактических медицинских осмотров в медицинской организации, к которой они прикреплены;

контролируют и анализируют прохождение диспансеризации застрахованными лицами, ведут учет не прошедших или отказавшихся от диспансеризации;

обеспечивают защиту прав застрахованных в системе ОМС, в том числе ведут работу по рассмотрению обращений застрахованных лиц;

консультируют застрахованных по вопросам оказания различных видов медицинской помощи, в том числе по вопросам получения специализированной и высокотехнологичной помощи в рамках Программ ОМС и праве выбора медицинской организации при получении специализированной медицинской помощи в плановом порядке;

осуществляют сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи.

Страховые представители 3 уровня - квалифицированные специалисты-эксперты и эксперты качества медицинской помощи страховой медицинской организации, прошедшие специальное обучение.

Страховые представители 3 уровня:

анализируют показатели здоровья застрахованных лиц, осуществляют контроль, в том числе осуществляют контроль своевременности диспансерного наблюдения, сроков и профиля плановых госпитализаций и иных рекомендаций по результатам диспансеризации;

осуществляют индивидуальное информирование о необходимости своевременного обращения в медицинские организации в целях предотвращения ухудшения состояния здоровья, выполнения рекомендаций по лекарственной терапии, контроля за состоянием своего здоровья, приверженности лечению;

рассматривают письменные обращения граждан, организывают и проводят целевые экспертизы с целью оценки доступности и качества медицинской помощи;

осуществляют контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, в том числе в момент получения медицинской помощи (очная экспертиза качества медицинской помощи);

обеспечивают правовую поддержку застрахованных лиц (их представителей) в рамках досудебного и судебного разбирательства.

Контакт-центр

В целях повышения информированности граждан и оказания консультативной помощи в сфере обязательного медицинского страхования работает единый контакт-центр с телефонами «горячей линии» для обращения застрахованных лиц.

Телефоны «горячей линии» Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования:

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Алтайского края
8-800-775-85-65 (звонок бесплатный)

Алтайский филиал ООО «СМК РЕСО-Мед»
8-800-200-92-04 (круглосуточно, звонок бесплатный)

филиал ООО «Капитал МС» в Алтайском крае
8-800-100-81-02 (круглосуточно, звонок бесплатный)

филиал «Алтайский» АО «Страховая группа «Спасские ворота-М»
8-800-770-07-99 (круглосуточно, звонок бесплатный)

Институт страховых представителей создан в рамках исполнения поручения Президента Российской Федерации В.В.Путина о конкретизации обязанностей страховых медицинских организаций по защите прав застрахованных лиц при оказании им медицинской помощи медицинскими организациями на основе «дорожной карты», разработанной Министерством здравоохранения Российской Федерации и Федеральным фондом обязательного медицинского страхования.