

На заметку



Страховые представители на страже медицинского порядка

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Карелия информирует.

Очередь на прием к терапевту, отсутствие в поликлинике врача узкой специальности и «молчание» сотрудника регистратуры — в подобной ситуации может оказаться каждый. Разобраться во всем без стрессов и обвинений в адрес врачей помогут страховые представители. Позволив в страховую медицинскую организацию, выдавшую полис ОМС, и попросив о помощи, можно найти выход даже из самой сложной ситуации.

Как пояснил директор Территориального фонда обязатель-

ного медицинского страхования Республики Карелия Андрей Михайлович Гравов, общенациональный проект по созданию института страховых представителей стартовал в нашей стране в 2016 году. Тогда начали работу страховые представители первого уровня. С января 2017 года началась деятельность представителей второго уровня, а с начала 2018-го — страховых представителей третьего уровня. Все они — люди, обладающие высоким уровнем грамотности и стрессоустойчивости, неравнодушные, стремящиеся оказывать помощь окружающим. Такие стражи медицинского порядка работают не толь-

ко в контакт-центрах страховых медицинских организаций, но и консультируют пациентов в поликлиниках. Так, с начала 2019 года в рамках работы Контакт-центра в сфере ОМС Республики Карелия консультацию получили более 3 000 застрахованных.

Сейчас страховые представители стали настоящими помощниками населения. Как результат — граждане начали чаще обращаться к своему страховщику (через страховых представителей) за разъяснениями и защитой своих законных прав. Это облегчает работу медицинских работников, способствует улучшению качества медицинской помощи и укрепляет грамотность населения в вопросах обязательного медицинского страхования.

Кроме того, страховые представители осуществляют деятельность по информационному сопровождению застрахованных лиц. Так, страховые представители проинформируют вас о необходимости прохождения профилактических мероприятий (посредством звонка, электронных или почтовых отправок, СМС-оповещений или адресных обходов), пригласят на диспансерное наблюдение, проведут телефонные опросы об удовлетворенности прохождением диспансеризации, уточнят причины отказов от прохождения профмероприятий.



Также страховые представители проконтролируют качество медицинской помощи, оказанной пациентам с онкологическими заболеваниями, постановку на диспансерное наблюдение лиц, имеющих опухолевые или предопухолевые заболевания, соблюдение сроков плановой госпитализации, предусмотренных Территориальной программой государственной гарантии бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Так в каких же случаях обращаться к страховому представителю? Вам следует связаться со страховым представителем:

- при отказе в записи на прием к врачу-специалисту при наличии направления лечащего врача;
- при нарушении предельных сроков ожидания медицинской помощи в плановой, неотложной и экстренной формах;
- в ситуации, когда вам предложено оплатить медицинские услуги, которые по медицинским показаниям назначил ваш леча-

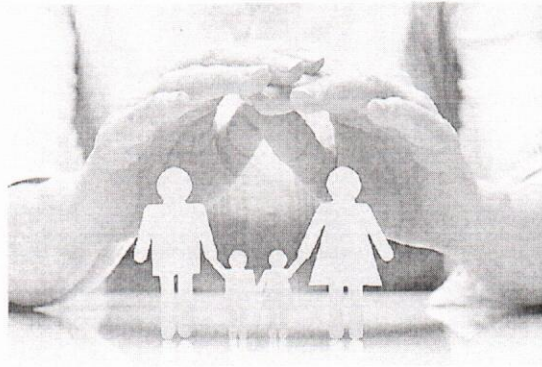
щий врач (если вы уже заплатили за медицинские услуги, обязательно сохраните кассовый чек, товарные чеки и обратитесь в страховую медицинскую организацию, где вам помогут установить правомерность взимания денежных средств, а при неправомерности — организовать их возмещение);

■ в иных случаях, когда вы считаете, что ваши права в сфере ОМС нарушаются.

Кроме того, скоро в некоторых медицинских организациях Республики Карелия появятся специальные телефонные аппараты для прямой обратной связи со страховыми представителями. По этим телефонам пациенты смогут обратиться к страховому представителю за помощью, советом или разъяснениями не выходя из медицинской организации.

Напоминаем.

что по вопросам защиты ваших прав в сфере ОМС вы можете обратиться в Контакт-центр в сфере обязательного медицинского страхования Республики Карелия по телефону 8-800-250-81-42 (бесплатная линия).



22.04.19

22.04.19

[Handwritten signature]
22.04.19