

В системе обязательного медицинского страхования уже полтора года работают страховые представители, которые консультируют и помогают застрахованным с решением проблем, зачастую возникающих при получении бесплатной медицинской помощи. «АльфаСтрахование-ОМС» не только принимает самое активное участие в проекте, но и расширяет спектр своих сервисных услуг, например, с помощью «АльфаФонов» — стационарных телефонов для оперативной связи со страховыми представителями непосредственно из поликлиники.

С 1 июля 2017 г. страховые представители первого и второго уровней помогают застрахованным решать вопросы, связанные с получением медицинской помощи в системе ОМС, в частности, дают консультации как общего, так и частного характера, рассказывают о диспансеризации и других профилактических мероприятиях в сфере ОМС. Также они сопровождают и информируют пациентов по всем необходимым вопросам уже в ходе оказания медицинской помощи в условиях поликлиники или стационара, организуют защиту прав и законных интересов клиентов в системе ОМС, проводят экспертизу качества оказанной медицинской помощи, работают с письменными и устными обращениями граждан по различным вопросам, связанным как с оказанием медицинской помощи, так и с оформлением и выдачей полисов.

С 1 января 2018 г. заработали страховые представители третьего уровня, основными задачами которых являются участие в рассмотрении жалоб на качество медицинской помощи, урегулирование спорных ситуаций между пациентом и медицинской организацией в период прохождения лечения, информационное сопровождение застрахованных лиц при оказании им плановой стационарной помощи, а также контроль оказанной медпомощи лицами с хроническими заболеваниями и находящимися на диспансерном наблюдении. Таким образом, в системе ОМС завершено создание трехуровневой системы защиты прав застрахованных граждан.

За полтора года 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 страховую грамотность россиян.

Страховые представители заботятся о здоровье граждан и индивидуально работают с каждым. Например, в Анжеро-Судженское отделение «АльфаСтрахование-ОМС» филиал «Сибирь» обратилась пациентка (69 лет) с просьбой оказать содействие в проведении обследования в Кемерово (МРТ головного мозга). Страховой представитель связался с заведующей поликлиникой по месту прикрепления застрахованной, были выяснены и уточнены обстоятельства и причины сложившейся ситуации, найдены пути решения проблемы, в результате чего пациентка была записана на обследование. А в Новокузнецке в поисках детского нефролога (специалиста, занимающегося диагностикой, лечением и профилактикой заболеваний почек) за помощью к страховому представителю обратилась мама ребенка. Страховой представитель Таштагольского отделения «АльфаСтрахование-ОМС» филиал «Сибирь», проанализировав сложившуюся ситуацию, связалась с детской поликлиникой (ДГКБ № 4) и в процессе совместного обсуждения вопрос консультирования ребенка нужным специалистом был решен положительно.

В офис «АльфаСтрахование-ОМС» города Березовский обратилась пациентка с просьбой помочь получить консультацию кардиолога, так как у нее запланирована операция в офтальмологической больнице города Кемерово, для которой нужно разрешение данного специалиста. В городе, к сожалению, есть проблема с кадрами, не хватает врачей — узких специалистов, в результате чего пациентов часто направляют на консультацию в областные медицинские организации. Но, как выяснилось, 19 февраля в Березовском будет работать выездной кардиолог, и, благодаря содействию страхового представителя, пациентка попадет к нему на прием.

Недавно «АльфаСтрахование-ОМС» расширила спектр сервисных услуг для помощи пациентам и защиты их прав как лиц, застрахованных в системе ОМС, организовав проект «АльфаФон». Теперь пациенты медицинских организаций могут воспользоваться специальными стационарными телефонами и обратиться к страховому представителю за помощью, советом, разъяснениями и даже подать обращение, не выходя из медицинской организации и не беспокоясь «где найти телефон, с которого можно позвонить страховому представителю». В пилотном запуске проекта «АльфаФон» участвуют медицинские организации Краснодарского, Челябинского (Челябинск, Миасс, Магнитогорск, Копейск) и Кемеровского (Кемерово, Прокопьевск, Новокузнецк, Гурьевск) регионов, Тулы, Великого Новгорода, Твери. Всего планируется установка 42 аппаратов, на сегодняшний день уже функционируют 26 «АльфаФонов». С момента появления «АльфаФонов» в нескольких российских городах страховые представители уже смогли с их помощью оперативно решить проблемы пациентов. В частности, в Челябинске пациент МБУЗ ГКП №8 задал вопрос о правомерности взимания денежных средств за физиолечение. Страховой представитель «АльфаСтрахование-ОМС» созвонилась с заведующей физиотерапевтическим отделением, которая сообщила, что застрахованный получил все необходимые 10 сеансов лечения магнитом бесплатно, дальнейшее физиолечение — строго по показаниям. Страховой представитель рекомендовал пациенту подойти к лечащему врачу за консультацией и направлением, при необходимости, на дальнейшее лечение. В результате, врач скорректировал лечение и назначил в качестве комплексной терапии другую физиопроцедуру (УВЧ) бесплатно.

Также положительно решился вопрос пациентки ГБУЗ ОКБ №4, где не было талонов к хирургу. «АльфаСтрахование-ОМС» созвонилась с и.о. заместителя главного врача, и они совместно обсудили ситуацию. В результате была найдена возможность, и хирург смог принять пациентку, назначить ей лечение.

В новгородской поликлинике №4 у пациента возник вопрос, почему прием у невролога платный. Страховой представитель перезвонил в регистратуру поликлиники для уточнения данного вопроса и позже сообщил застрахованному, что запись осуществляется ежедневно на неделю вперед, а попасть к специалисту без очереди, дополнительно к штатной нагрузке доктора, можно только в платном порядке.

«Это одни из многих примеров реальной помощи страховых представителей населению. Новый уровень качества сервиса доступен для всех посетителей поликлиник, застрахованных как в «АльфаСтрахование-ОМС», так и в других страховых компаниях, а также для тех, кто по различным причинам еще не успел застраховаться. При этом, в соответствии с положениями законодательства, застрахованные в «АльфаСтрахование-ОМС» смогут получить более детальные консультации по возникшим у них вопросам, а всех других позвонивших страховые представители

проконсультируют по общим вопросам системы обязательного медицинского страхования. Страховые представители отвечают на устные обращения граждан по телефону «горячей линии» 8 800 555 1001», — говорит Светлана Бабарыкина, директор по региональному управлению ООО «АльфаСтрахование-ОМС».

Для удобства застрахованных работает бесплатное, не требующее авторизации, мобильное приложение «АльфаСтрахование-ОМС» (доступно для AppStore и GooglePlay). Чтобы позвонить страховому представителю, абонентам теперь достаточно нажать кнопку «Вызов» в главном меню мобильного приложения.

Источник: Википедия страхования, 19.02.2018