

За два года с момента появления в системе обязательного медицинского страхования «общенационального клиентского сервиса» страховые представители стали универсальными помощниками застрахованных – они всегда оперативно проконсультируют, дадут совет и защитят права пациентов на получение качественной бесплатной медицинской помощи. С 1 июля 2016 г., когда заработали страховые представители первого уровня, сотрудники Брянского филиала «АльфаСтрахование – ОМС» приняли и обработали более 9 тыс. обращений жителей Брянской области. «АльфаСтрахование – ОМС» ведет активную деятельность по защите прав застрахованных. В компании работают порядка 300 страховых представителей – это высококвалифицированные эксперты, в числе которых есть и практикующие врачи, которые занимаются сложными случаями. В ведении страховых представителей урегулирование спорных ситуаций между пациентом и медицинской организацией, информационное сопровождение застрахованных, а также контроль оказанной медицинской помощи лицам с хроническими заболеваниями и находящимся на диспансерном наблюдении. Обращения граждан принимаются в ежедневном режиме на горячую линию 8-800-555-10-01 (круглосуточно, звонок бесплатный), через сайт alfastrahoms.ru, во время визита в офисы страховой компании.

В целом за два года работы института страховых представителей специалистами «АльфаСтрахование – ОМС» на территории 13 регионов присутствия компании было принято более 1,5 млн устных обращений, по которым были даны консультации по самым разнообразным темам работы системы ОМС в РФ.

«Каждый из 544 тыс. застрахованных в «АльфаСтрахование – ОМС» в Брянской области может обратиться к страховому представителю по любому вопросу, который касается получения бесплатной медицинской помощи в системе ОМС. Он получит не просто детальную консультацию – специалист приложит максимальные усилия для того, чтобы возникший вопрос решился как можно быстрее, – рассказывает директор Брянского филиала «АльфаСтрахование – ОМС» Александр Мартыненко. – Например, недавно в компанию обратилась беременная застрахованная, которая из-за недавно сменившейся фамилии и последовавшей за этим заменой всех документов, в числе которых был и полис ОМС, не смогла попасть в женскую консультацию на прием к врачу-гинекологу – в медицинскую организацию не поступили данные о новом полисе. Сотрудники больницы предложили пациентке подождать окончания месяца, чтобы в их электронные базы поступила актуальная информация. При этом молодой женщине нужно было посетить врача в соответствии с графиком. Она обратилась за помощью по телефону «горячей линии» «АльфаСтрахование – ОМС». Страховой представитель немедленно связался с руководством медицинской организации для подтверждения действительности нового полиса и урегулировал вопрос. Женщина попала на прием к своему врачу в назначенное ранее время, а с руководством женской консультации договорились, что в аналогичных ситуациях сотрудники будут для проверки информации связываться со специалистами страховой компании напрямую».

Другой пример: приехав за 150 км по направлению своего участкового терапевта из района в областной центр на консультацию к врачу узкой специализации, пенсионер обнаружил, что оставил направление дома. Вернуться назад и успеть вовремя на прием не представлялось возможным. Медрегистратор подсказала позвонить в свою

страховую компанию. После уточнения всех деталей страховой представитель связался с медицинской организацией областного уровня, выяснил, что ситуацию можно решить, оформив электронное направление. Затем последовал звонок в районную поликлинику. В результате вопрос о получении консультации был решен в течение получаса.

Страховые представители также следят за тем, чтобы застрахованные не пропускали диспансеризацию – комплексное медицинское обследование, которое раз в три года совершенно бесплатно по полису ОМС может пройти каждый человек. В целом в 2017 г. ее прошли 2,2 млн застрахованных в «АльфаСтрахование – ОМС», при этом компания разослала около 13 млн информационных сообщений по разным каналам коммуникаций с напоминанием (СМС, почтовые рассылки, телефонные звонки и т. д.). Важнейшую часть работы выполняли страховые представители.

«В 2017 г. в Брянской области диспансеризацию I и II этапов прошли 83 тыс. застрахованных в «АльфаСтрахование – ОМС». Численность застрахованных, поставленных на диспансерное наблюдение по результатам диспансеризации 2017 г. в Брянской области, составила более 40 тысяч человек – 33,5% мужчин и 66,5% женщин», – отмечает Александр Мартыненко.

Источник: Википедия страхования, 30.07.2018