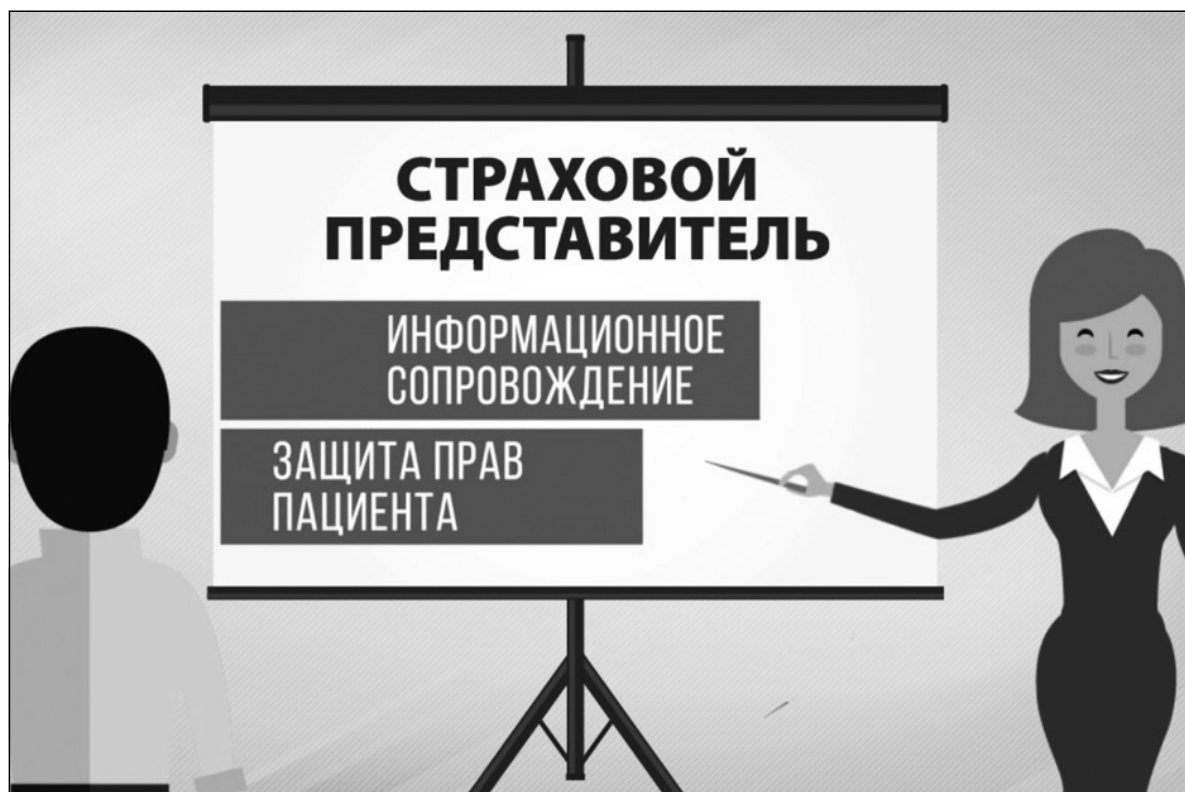


# «Страховые представители — активные помощники пациента в организации лечения»

Часто человек, пришедший в поликлинику, не знает, к кому обратиться с вопросами о порядке получения медицинской помощи, качестве обслуживания в медицинской организации, о своих правах в сфере обязательного медицинского страхования (далее — ОМС), а также о том, каким образом защитить свои права в случае их нарушения. Поэтому каждый застрахованный, у которого есть подобные вопросы, может обратиться к страховым представителям.

Система страховых представителей имеет три уровня. Первый уровень — это специалисты контакт-центров, которые работают сегодня во всех страховых медицинских организациях (далее — СМО). Они дают гражданам общую информацию. На более сложные вопросы отвечают специалисты второго уровня — это работники, имеющие медицинское образование, они индивидуально информируют о необходимости прохождения диспансеризации, совместно с медицинскими организациями организуют оказание медицинской помощи. Специалисты третьего уровня проводят экспертизу качества оказанной медицинской помощи.

Страховые представители первого уровня могут ответить вам на общие вопросы — как получить полис, какая медицинская помощь по полису ОМС оказывается бесплатно, а какая платно и т. д. На все эти вопросы вы можете получить ответы, если позвоните по бесплатным телефонам горячей линии СМО, выдавшей вам полис обязательного медицинского страхования (он указан на одной из сторон вашего полиса), или ТФОМС Иркутской области.



Также номер телефона вашей СМО вы можете узнать на официальном сайте ТФОМС Иркутской области. Кроме того, страховые представители первого уровня занимаются обзвоном граждан, подлежащих диспансеризации, чтобы выявить удовлетворенность качеством медицинской помощи.

Страховые представители второго уровня могут ответить уже на более сложные вопросы: проконсультируют о порядке получения медицинской помощи, о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи в рамках базовой и территориальной программ государственных гарантий; праве на выбор и порядке

выбора (замены) СМО, выбор медицинской организации и врача. Помимо этого, они формируют списки граждан, подлежащих диспансеризации, и совместно с медицинскими организациями составляют графики прохождения диспансеризации. По результатам проведенной диспансеризации осуществляют контроль направления на второй этап по результатам прохождения первого этапа, а также контролируют полноту объема и правильность выбора мероприятий второго этапа диспансеризации. А если граждане по каким-либо причинам не прошли диспансеризацию — то их повторно информируют или выяс-

няют причины отказа от прохождения профилактических мероприятий.

Страховые представители третьего уровня подключились к информационному сопровождению застрахованных с января 2018 года. Это специалисты-эксперты СМО или эксперты качества медицинской помощи, прошедшие специальную подготовку по соответствующей программе. Их задача — принимать участие в разрешении спорных случаев на основе письменных обращений (жалоб) застрахованных лиц, связанных с доступностью и своевременностью оказания медицинской помощи, а также анализировать показа-

тели здоровья застрахованных лиц по результатам диспансеризации, включая организацию экспертизы качества медицинской помощи.

Помимо этого, они проводят контроль диспансерного наблюдения застрахованных лиц с группами здоровья IIIа и IIIб по хроническим неинфекционным заболеваниям, приводящим к смерти. Это такие заболевания, как впервые перенесенный инфаркт миокарда, инсульт, ранняя стадия онкологии, сахарный диабет. В этих случаях страховой представитель в индивидуальном порядке информирует, напоминает, контролирует, чтобы гражданин своевременно проходил необходимое лечение и ни в коем случае не пускал болезнь на самотек — то есть формирует у пациента более ответственное отношение к своему здоровью и приверженность лечению.

Одним словом, институт страховых представителей — это хороший инструмент в системе обязательного медицинского страхования, который позволяет пациенту реализовать свое право на получение качественной, доступной и бесплатной медицинской помощи. А страховой представитель — это универсальный помощник застрахованного, который придет на помощь в трудную для здоровья минуту.

Бесплатный телефон  
горячей линии ТФОМС  
Иркутской области:  
**8-800-100-50-90;**  
**(3952) 33-26-22**

Официальный сайт  
ТФОМС

Иркутской области:  
[www.irkoms.ru](http://www.irkoms.ru)