

Всегда рядом

Страховые представители — активные помощники пациента в организации лечения

Бывают случаи, когда человек, пришедший в поликлинику, не знает, к кому обратиться с вопросами о порядке получения медицинской помощи и качестве обслуживания в медицинской организации, о своих правах в сфере обязательного медицинского страхования, а также о том, каким образом защитить свои права в случае их нарушения. Но каждый застрахованный может обратиться к страховым представителям.

В сфере обязательного медицинского страхования на территории Иркутской области выстроена система работы с обращениями граждан через Единый контакт-центр, объединяющий специалистов Территориального фонда обязательного медицинского страхования Иркутской области и страховых медицинских организаций. В Иркутской области работают две страховые медицинские организации — Иркутский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» и Филиал ООО «СК «Ингосстрах-М» в г. Иркутске.

Система страховых представителей имеет три уровня. Первый уровень — специалисты контакт-центров, работающие сегодня во всех страховых медицинских организациях. Они дают гражданам общую информацию.

На более сложные вопросы отвечают специалисты второго уровня — работники, имеющие медицинское образование. Они индивидуально информируют о необходимости прохождения диспансеризации и диспансерного наблюдения, совместно с медицинскими учреждениями организуют оказание медицинской помощи.

Специалисты третьего уровня проводят экспертизу качества оказанной медицинской помощи.

В настоящее время в Иркутской области 145 страховых представителей содействуют застрахованным гражданам при получении медицинской помощи. Люди доверяют системе — за всё время к специалистам



поступило более 350 тысяч обращений. Если Вам необходимо получить консультацию или практическую помощь страховых представителей, Вы можете обратиться по бесплатному телефону горячей линии:

ТФОМС Иркутской области: 8-800-100-50-90;

Иркутский филиал АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»: 8-800-100-07-02;

Филиал ООО «СК «Ингосстрах-М» в г. Иркутске: 8-800-600-24-27.

Страховые представители первого уровня могут ответить Вам на следующие вопросы: как получить полис, какая медицинская помощь по полису обязательного медицинского страхования оказывается бесплатно, а какая платно, и т. д.

Страховые представители второго уровня отвечают уже на более сложные вопросы: консультируют о порядке получения медицинской помощи, о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи в рамках программ государственных гарантий; о праве на выбор и порядке вы-

бора страховой организации, медицинской организации и врача. По результатам проведенной диспансеризации они контролируют направление на второй этап по результатам прохождения первого, а также контролируют объём и правильность выбора мероприятий. А если граждане по каким-либо причинам не прошли диспансеризацию, то их повторно информируют или выясняют причины отказа.

Страховые представители третьего уровня — это специалисты-эксперты страховой медицинской организации или качества медицинской помощи, прошедшие специальную подготовку. Их задача — принимать участие в разрешении спорных случаев: письменных обращений и жалоб на доступность и своевременность оказания медпомощи, а также анализ показателей здоровья застрахованных лиц по результатам диспансеризации, включая организацию экспертизы качества медицинской помощи.

Расширилась работа страховых представителей в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19. Особое внимание уделяется информационной поддержке больных, имеющих хронические неинфекционные заболевания и находящихся на диспансерном наблюдении. Это люди, страдающие сахарным диабетом, хроническими заболеваниями лёгких, сердечно-сосудистой системы, онкологическими и т. д. В таких случаях страховой представитель в индивидуальном порядке информирует, напоминает, контролирует, чтобы гражданин своевременно проходил необходимое лечение и ни в коем случае не пускал болезнь на самотёк, помогает формировать у пациента более ответственное отношение к своему здоровью.

Одним словом, институт страховых представителей — хороший инструмент в системе обязательного медицинского страхования, позволяющий пациенту реализовать своё право на получение качественной, доступной и бесплатной медицинской помощи. Каждый страховой представитель — универсальный помощник застрахованного, который рядом в трудную минуту, в любой жизненной ситуации, связанной с получением медицинской помощи.

● Бесплатный телефон горячей линии ТФОМС Иркутской области: **8-800-100-50-90**;
Официальный сайт ТФОМС Иркутской области: www.irkoms.ru

● Бесплатный телефон горячей линии Иркутского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»: **8-800-100-07-02**;
Официальный сайт Иркутского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»: <http://www.sogaz-med.ru>

● Бесплатный телефон горячей линии Филиала ООО «СК «Ингосстрах-М» в г. Иркутске: **8-800-600-24-27**;
Официальный сайт Филиала ООО «СК «Ингосстрах-М» в г. Иркутске: <http://www.ingos-m.ru>

реклама

ИМЕЮТСЯ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ. НЕОБХОДИМА КОНСУЛЬТАЦИЯ СПЕЦИАЛИСТА