

## **«Страховые представители: защитники прав застрахованных лиц»**

В России с нынешнего года расширены полномочия представителей страховых медицинских организаций (СМО) в системе обязательного медицинского страхования. Главное новшество: теперь специалисты сопровождают пациентов на всей территории страны, независимо от места выдачи полиса. Если вы заболели в отпуске или командировке, находясь в другом регионе, эксперт вашей СМО обязан вам помочь.

Главная задача страховых представителей — защищать права пациентов, помогать им получать медицинскую помощь качественно и вовремя.

Страховые представители — это специально созданное направление в работе страховых медицинских организаций. Они выступают связующим звеном между пациентом и поликлиникой, больницей или другим медучреждением, помогая решать различные вопросы. Страховые медицинские организации играют большую роль в системе здравоохранения, в основе которой — защита законных интересов и прав граждан на получение бесплатной, своевременной и качественной медицинской помощи.

### **Как работают страховые представители?**

Их деятельность организована по трём уровням:

Первый уровень — специалисты контакт-центра. Они отвечают на звонки застрахованных и консультируют по типовым вопросам получения медпомощи в рамках ОМС. Также информируют о профилактических мероприятиях и проводят телефонные опросы, чтобы уточнить своевременность их проведения и выяснить причины отказов.

Второй уровень — эксперты, которые работают с персональными кейсами. В их задачи входит сопровождение при оказании медицинской помощи (включая профилактику), организация перевода в другую клинику, ускорение записи к узким специалистам, а также защита прав застрахованных в системе ОМС.

Третий уровень — врачи-эксперты СМО. Они рассматривают письменные обращения по вопросам качества оказания медицинской помощи, обеспечивают индивидуальное сопровождение застрахованного (с согласия заявителя) и консультируют по сложным случаям, включая высокотехнологичное лечение.

### **Какие проблемы помогают решить страховые представители?**

Разберём основные категории вопросов:

**Доступность медицинской помощи.** Если вам необоснованно отказали в получении услуг, попросили оплатить то, что входит в программу ОМС, или нарушили сроки записи к специалисту — эксперты СМО помогут урегулировать ситуацию. Они также содействуют при сложностях с получением направления на плановую госпитализацию в стационар.

**Качество медицинской помощи.** Если вы считаете, что лечение было некачественным, страховая организация проведёт оценку по вашему письменному обращению и поможет разрешить спор с медучреждением в досудебном порядке. При необходимости эксперты инициируют процессы возмещения ущерба, причинённого в результате ненадлежащего лечения.

**Информирование по вопросам ОМС.** Часто пациенты не понимают, какие исследования и лечение им положены бесплатно. Связавшись со СМО, можно оперативно прояснить объёмы и порядок получения помощи. Кроме того, страховые представители по собственной инициативе информируют о необходимости диспансеризации и проводят опросы об удовлетворённости качеством услуг — это помогает выявлять системные проблемы в работе поликлиник.

#### **Как связаться со страховым представителем?**

- по телефону контакт-центра страховой компании (номер обычно указан на полисе ОМС);
- в медицинских организациях размещены графики работы страховых представителей, а в некоторых МО могут быть установлены телефоны прямой связи со страховым представителем.

Институт страховых представителей — важный этап в создании унифицированной системы защиты прав застрахованных, единой на всей территории страны. Получить помощь страхового представителя проще, чем кажется: достаточно позвонить в кол-центр своей страховой медицинской организации. Специалисты готовы ответить на вопросы, проконсультировать по любым аспектам ОМС и взять на контроль решение возникших проблем. Это ваш законный инструмент защиты прав — используйте его без колебаний.

Филиал АО «Макс-М» 8 (800) 333-06-03 (бесплатный круглосуточный).

Единый Контакт-центра в сфере ОМС РД: 8 (800) 22-22-905 (бесплатный круглосуточный) с 9.00 до 18.00 – оператор и с 18.00 до 9.00 в режиме электронного секретаря.

**Махачкалинский филиал ТФОМС РД**