

Диалог со страховым представителем «Крыммедстраха»

С 1 июля 2016 года в страховых медицинских организациях внедрена система страховых представителей с целью создания эффективного механизма обеспечения прав застрахованных граждан на получение бесплатной и качественной медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования (ОМС).

Мы пообщались со страховым представителем в Первомайском, начальником Первомайского отделения ООО «СМК «Крыммедстрах» Юлией Сергеевной Куцовой.

– Юлия Сергеевна, что входит в Ваши функциональные обязанности?

– В обязанности страхового представителя входят консультирование застрахованных лиц, приём жалоб и обращений, информирование о профилактических мероприятиях, проведение анкетирования и оказание содействия застрахованным лицам при проблемах в получении необходимой медицинской помощи.

– Какой у вас график работы? Сколько граждан (примерно) обращается к вам за день?

– Страховой представитель дежурит в Первомайской районной больнице с 8-00 до 16-00 с понедельника по среду, с 8-00 до 12-00 в четверг и с 8-00 до 15-00 в пятницу во взрослой поликлинике по адресу: пгт Первомайское, ул. Ленина, 162 (1 этаж, каб. №5). За время дежурства за помощью обращается до 5-7 человек. Помимо этого, проводятся

выездные дежурства в амбулаториях. Визиты уже состоялись в с. Крестьяновка и с. Войкове, а до конца года планируется посетить амбулатории сёл Гвардейское, Островское, Степное и Гришино.

– С кем из сотрудников медицинской организации вы контактируете для решения вопросов застрахованных? Активны ли сотрудники медицинской организации помогают в решении вопросов пациентов?

– Во всех медицинских организациях определены сотрудники, с которыми страховые представители связываются при необходимости. В Первомайской районной больнице это заместитель главного врача и заведующая взрослой поликлиникой. Конечно, сотрудники медорганизации активно идут на контакт, ведь в наших общих интересах урегулировать конфликтные ситуации и обеспечить пациенту необходимую помощь вовремя и в полном объеме.

– С какими проблемами вопросы чаще всего обращаются граждане? Какой механизм их урегулирования вы используете?

– Самый основной вопрос – это доступность медицинской помощи, а именно: очереди на исследования и сроки на запись к специалистам.

Если гражданин обращается ко мне с такой проблемой, то я, как страховой представитель, осуществляю его индивидуальное сопровождение. Обращаюсь к

ответственному лицу поликлиники, чтобы узнать, есть ли у данного пациента наличие медицинских показаний к проведению исследований и какова причина отказа в выдаче направления. При необходимости к решению вопроса подключаются эксперты. Если необходимость в обследовании есть, содействую в получении человеком необходимого направления, в том числе в другие медицинские организации в рамках взаиморасчётов между ними.

– Оказываете ли вы помощь, если к вам обратился пациент, застрахованный в другой страховой компании? Что вы делаете, если он хочет оставить письменное обращение?

– Консультативная помощь оказывается всем застрахованным лицам вне зависимости от страховой принадлежности. Если гражданин хочет оставить письменное обращение, то я помогу ему это сделать. После чего обращение будет перенаправлено по компетенции в соответствующую организацию.

– Юлия Сергеевна, расскажите о новых правилах проведения диспансеризации, которые вступили в силу с мая месяца.

– Изменения коснулись правил проведения профилактического медицинского осмотра и диспансеризации. Теперь профилактический медицинский осмотр проводится ежегодно и может проходить как самостоятельное мероприятие, так и

в рамках диспансеризации или в рамках диспансерного наблюдения. Диспансеризация проводится 1 раз в 3 года в возрасте от 18 до 39 лет, а с 40 лет и старше – ежегодно. При этом в обязательном порядке нужно будет проходить мероприятия скрининга на раннее выявление онкологических заболеваний.

– Что делать пациенту, которому отказывают в проведении диспансеризации, поскольку он прибыл с другой территории?

– Порядком Министерства здравоохранения РФ установлено, что гражданин проходит диспансеризацию в той медицинской организации, к которой он прикреплен. Если же он временно работает или проживает не по месту постоянной регистрации, он имеет право прикрепиться к поликлинике по месту временного пребывания. Для этого нужно подать заявление на имя главного врача. После чего можно пройти и диспансеризацию, и профосмотр, в том числе для вакцинации, и получить другую медицинскую помощь.

ООО «СМК «Крыммедстрах»
(лиц.ОС «4325-01» от 13.07.2015г. выдана ЦБ РФ).
г. Симферополь, ул. Карла Маркса, 29,
пгт Первомайское, ул. Ленина, д.162,
Телефон: +7 (978) 913 00 30;
Телефон «горячей линии»:
8-800-100-77-03
E-mail: office@krym-ms.ru
Сайт: www.oms-crimea.ru