

ДИАЛОГ СО СТРАХОВЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ КРЫММЕДСТРАХА

В этом году россияне могут рассчитывать на новые услуги по полису ОМС в больницах и поликлиниках. Получить соответствующие разъяснения можно у страховых представителей. В Саках таковым является начальник Сакского отделения ООО «СМК «Крыммедстрах» Светлана Геннадиевна Старжинская.

— Светлана Геннадиевна, что входит в ваши функциональные обязанности?

— В обязанности страхового представителя входит консультирование застрахованных лиц, прием 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 за день?

— Страховой представитель дежурит в Сакской поликлинике с 8.00 до 11.00 в понедельник и среду по адресу: г.Саки, ул.Лобозова, 22 (2 этаж «Кабинет здоровья»). За время дежурства за помощью обращаются до 10-15 человек. Помимо этого, проводятся выездные дежурства в амбулатории.

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

— Во всех медицинских организациях определены сотрудники, с которыми страховые представители связываются при необходимости. В

Сакской поликлинике — это заведующая поликлиникой, заведующая диагностическим отделением. Конечно, сотрудники медицинской организации 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 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 причину 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 взаиморасчетов 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, я помогу ему это сделать. После чего обращение будет пере-

направлено в соответствующую организацию.

— Светлана Геннадиевна, расскажите о новых правилах проведения диспансеризации, которые вступили в силу с мая нынешнего года.

— 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, а также получать другую медицинскую помощь.

ООО «СМК «Крыммедстрах» (лиц. ОС «4325-01» от 13.07.2015г. выдана ЦБ РФ), г.Симферополь, ул.Карла Маркса, 29, г.Саки, пер.Ветеринарный, д.3, пом.5. Телефон: +7(978)9219581, +7(978)9130040; телефон «горячей линии»: 8(800)1007703. E-mail: office@krym-ms.ru. Сайт: www.oms-crimea.ru.