

«Крыммедстрах»: Новые технологии в реализации защиты прав пациентов

С января 2019 года в России стартовал федеральный проект «Развитие первичной медико-санитарной помощи», рассчитанный до 2024 года. Главная его задача - создание системы управления качеством оказания медицинской помощи и сопровождения пациента в процессе лечения, включая защиту его прав. Защита прав пациента будет реализовываться, в том числе с помощью так называемых каналов связи со страховыми представителями.

- Страховые медицинские компании организуют каналы связи на базе медицинских организаций, в первую очередь тех, которые оказывают первичную поликлиническую помощь, - поясняет генеральный директор ООО «СМК «Крыммедстрах» Елена Сидорова. - В Крыму и Севастополе каналы связи организуются в виде постов или визитов страховых представителей и телефонов прямой связи с «горячей линией» страховой компании. Основная цель организации таких каналов связи - обеспечить возможность для граждан получить немедленную консультацию и помощь по любым вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи на всех ее этапах.

- Если с постами страховых представителей в медицинских организациях все понятно, они существуют не первый год, то телефоны прямой связи - это новшество для нашего региона. Как получить консультацию?

- Для получения консультации или помощи по вопросам ОМС нужно всего лишь снять трубку и нажать кнопку с названием своей страховой компании. Телефон свяжет вас



С помощью специальных телефонов пациенты могут проконсультироваться со страховым представителем, не выходя из лечебного учреждения.

со страховым представителем. Те, кто уже опробовал такой способ, положительно отзываются о новых телефонах, считают данный сервис удобным и полезным.

- Часто ли крымчане обращаются в страховые компании и как им помогают?

- Да, к нам поступает много обращений. Как правило, поводами для обращений становятся навязывание платных медицинских услуг, отказ в бесплатном оказании медицинской помощи. Кроме того, многих интересуют сроки ожидания диагностических исследований, таких как УЗИ, КТ, МРТ, поскольку нередко в медицинских организациях их предлагают пройти платно.

Например, к страховому представителю обратился житель Бахчисарайского района, который не мог попасть на консультацию к офтальмологу в Республиканскую клини-

ческую больницу, потому что ему отказывали в выдаче направления. Страховой представитель «Крыммедстраха» разобрался в ситуации и организовал получение необходимого направления.

Или пациенту дали направление на УЗИ сердца, однако записывать его на исследование поликлиника не спешила, оттягивая запись на несколько месяцев. После того как в процесс по просьбе пациента вмешался страховой представитель, пациенту назначили дату УЗИ в положенные сроки. И таких примеров можно приводить много.

- То есть каналы связи - эффективный способ получения помощи?

- Конечно. За девять месяцев 2018 года застрахованные обращались к нашим представителям за помощью и консультациями 22 тысячи раз, а в этом году - уже 26 тысяч.

В КАКИХ СЛУЧАЯХ ОБРАЩАТЬСЯ К СТРАХОВОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ

- необходима консультация по вопросам получения медицинской помощи;
- отказывают в получении медицинской помощи, в том числе при наличии у вас направления на обследование, госпитализацию или консультацию врача;
- от вас требуют приобретения лекарств при лечении в дневном или круглосуточном стационаре;
- возникают вопросы по прохождению профилактических осмотров.

КАК МОЖНО ПОЛУЧИТЬ ПОМОЩЬ

- ✓ по телефонам прямой связи, которые расположены в лечебных учреждениях (поликлиниках);
- ✓ по телефону контакт-центра Территориального фонда ОМС;
- ✓ по телефону «горячей линии» своей страховой компании;
- ✓ обратиться к страховым представителям в медицинских организациях;
- ✓ у страховых представителей в офисах своей компании.

КОНКРЕТНО

**КРЫМ
медстрах**

на правах рекламы

ООО «СМК «Крыммедстрах»
(лиц. ОС «4325-01»

от 13.07.2015 г. выдана ЦБ РФ,
член Всероссийского союза страховщиков, рег. № 160).

Обращайтесь по адресам:

г. Симферополь, ул. Карла Маркса, 29,
г. Севастополь, ул. Ленина, 17.

По телефону «горячей линии»:

8-800-100-77-03

E-mail: office@krym-ms.ru

Сайт: www.oms-crimea.ru

СПРАВКА «КП»

Телефоны уже установлены в Евпаторийской и Ялтинской взрослых поликлиниках, в Симферопольских поликлиниках № 2, № 3 и № 5, в поликлиниках Бахчисарайской ЦРБ и Симферопольской ЦРКБ (Луговская больница).