

Страховые представители на страже здоровья

В текущем году в системе обязательного медицинского страхования в полном объеме заработала служба страховых представителей страховых медицинских организаций.

Именно через создание института страховых представителей выполняется поручение Президента РФ по повышению качества работы страховых медицинских компаний, и в первую очередь по защите прав граждан на предоставление бесплатной медицинской помощи.

Формирование пациентоориентированной модели здравоохранения и защиты прав застрахованных лиц, которая включает трехуровневую службу страховых представителей, осуществляется в крае с 2016 года в соответствии с разработанной Министерством здравоохранения Российской Федерации и Федеральным фондом ОМС дорожной картой. Первый и второй уровни уже активно функционируют. В январе 2018 года к работе приступили страховые представители третьего уровня – эксперты качества медицинской помощи страховой медицинской организации, прошедшие специальное обучение.

Отправной точкой формирования пациентоориентированной модели защиты прав граждан стало создание в системе обязательного медицинского страхования контакт-центра, и как раз специалисты контакт-центра, отвечающие на звонки по телефо-



ну горячей линии, являются первыми страховыми представителями **первого уровня**. За время его работы в разы увеличилось количество обращений по телефонам горячей линии: больше стало звонков, связанных с организацией работы медицинских организаций, предоставления медицинской помощи по программе ОМС, времени ожидания проведения обследований, обеспечения лекарственными средствами при прохождении лечения.

Страховыми представителями **второго уровня** осуществляется индивидуальное информирование застрахованных лиц о прохождении профилактических мероприятий, а на основе сведений, предоставляемых медицинскими организациями о выданных направлениях на госпитализацию и госпитализированных пациентах, они отслеживают своевременность оказания стационарной медицинской помощи. Для приближения страховых представителей непосредственно к пациентам их рабочие места организованы не только в страховых компаниях, но в медицинских

организациях края. Таким образом, на страховых представителей возложены важнейшие функции по сопровождению пациентов на каждом этапе оказания медицинской помощи, включая оказание специализированной стационарной помощи.

С введением **третьего уровня** работа страховых представителей стала еще более индивидуальной, персонализированной и направленной на предотвращение ухудшения состояния здоровья населения. Квалифицированные врачи-эксперты в рамках своих обязанностей на основе анализа данных о состоянии здоровья и с учетом истории обращения за медицинской помощью оценивают качество и своевременность оказания помощи пациентам, страдающим хроническими заболеваниями, и напоминают им о своевременном посещении лечащего врача, узких специалистов или необходимости стационарного лечения.

Министерством здравоохранения Российской Федерации одним из приоритетных направлений в 2018 году обозначено развитие диагностики и

Цифры и факты

За 2017 год страховые представители первого уровня рассмотрели более **34** тысяч обращений по телефону горячей линии. При этом количество консультаций с момента создания контакт-центра в 2016 году увеличилось более чем на **11%**.

В прошедшем году страховыми представителями второго уровня проинформированы все жители Алтайского края, а это более **400** тысяч человек, подлежащие диспансеризации.

В настоящее время страховые представители размещены в **79** медицинских организациях края.

лечения онкологических заболеваний. Учитывая актуальность, к данной работе в крае подключились и страховые представители, в том числе они отслеживают своевременность направления пациентов с онкологическим диагнозом на стационарное лечение. Кроме того, чтобы работа третьего уровня была максимально эффективной, было принято решение создать рабочую группу для выбора приоритетных направлений деятельности экспертов качества СМО, определения механизмов сопровождения. Сегодня такая группа, состоящая из представителей Министерства здравоохранения Алтайского края, главных штатных и внештатных специалистов Минздрава по ряду профилей, территориального фонда, страховых медицинских организаций, уже активно работает.

Материал предоставлен пресс-службой ТФОМС Алтайского края