



ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

454080, Россия, г. Челябинск, ул. Труда, 156, тел. (351) 211 35 17, факс.: (351) 211 50 43
e-mail: mail@foms74.ru, www.foms74.ru

В ТФОМС Челябинской области подвели итоги работы службы страховых представителей за 2017 год



В течение 2017 года страховые представители приняли 65 тыс. устных обращений граждан. Служба страховых представителей была организована в 2016 году с целью организации информационного сопровождения пациентов на всех этапах оказания медицинской помощи специалистами страховых медицинских организаций, работающих в сфере ОМС.

В основу системы положен трехуровневый принцип, который позволяет оперативно решать вопросы пациентов, от наиболее простых и общих вопросов до вопросов контроля качества оказания медицинской помощи.

На первом уровне работают специалисты контакт-центра страховой медицинской организации, предоставляющие устную информацию по типовым вопросам обязательного медицинского страхования справочно-консультационного характера. Если поступивший вопрос не входит в компетенцию специалиста контакт-центра, он передается на второй уровень, специалисты которого также занимаются информированием и сопровождением застрахованных лиц при прохождении профилактических мероприятий – медицинских осмотров и диспансеризации. На самом высоком третьем уровне специалисты-эксперты страховых компаний работают с письменными обращениями застрахованных лиц, в том числе организуют проведение экспертизы качества медицинской помощи.

В течение 2017 года на территории Челябинской области в сфере обязательного медицинского страхования свою деятельность осуществляли в общей сложности 156 страховых представителей пяти страховых компаний. Сотрудники, допущенные к работе с обращениями граждан, прошли специальную подготовку на базе аккредитованных учебных заведений.

В течение 2017 года страховые представители приняли 65 тыс. устных обращений граждан. Из них 46 тыс. были решены специалистами контакт-центра. В основном, это типовые вопросы, связанные с получением полиса ОМС, выбором медицинского учреждения и другие вопросы общего характера.

Кроме устных, страховщики приняли 1,3 тысячи письменных обращений, по которым было проведено в общей сложности более 2 тысяч экспертиз.

«Обеспечение пациентов качественной и доступной медицинской помощью является основной целью работы сферы обязательного медицинского страхования, – говорит директор ТФОМС Челябинской области Ирина Михалевская. – В этой связи работе по защите прав пациентов уделяется приоритетное внимание. Каждый житель Челябинской области должен знать, что в случае возникновения вопроса или проблемы, связанной с получением бесплатной медицинской помощи, он может всегда обратиться к своему страховому представителю и получить квалифицированную консультацию и всю необходимую помощь. Служба страховых представителей ориентирована на персонализированный подход при оказании медицинской помощи, а также обеспечение информационного сопровождения пациентов при оказании им медицинской помощи. При поддержке ТФОМС Челябинской области служба будет постоянно развиваться, мы стремимся к тому, чтобы страховой представитель на постоянной основе работал в каждом медицинском учреждении региона».

Номер телефона страхового представителя указан в каждом полисе ОМС, кроме того, связаться со своей страховой медицинской организацией можно по единому бесплатному номеру контакт-центра 8-800-300-1-003.