Компания «АльфаСтрахование-ОМС» запустила проект «АльфаФон» и расположила бесплатные стационарные телефоны в медицинских учреждениях Челябинской области, чтобы клиенты компании с полисами ОМС всегда могли обратиться к своему страховому представителю за помощью, советом, разъяснениями и даже подать жалобу. Страховые представители «АльфаСтрахование-ОМС» проконсультируют всех позвонивших, независимо от того, является ли обратившийся по бесплатной линии клиентом компании или нет.

25 октября началась работа по установке десяти «АльфаФонов» в Челябинске. Первый аппарат был размещен в МБУЗ «Городской клинической больнице №11» в рамках регионального проекта «Открытая поликлиника» (аналог «Бережливой поликлиники»). Три «АльфаФона» будут установлены в медицинских организациях Челябинской области в следующих крупных городах: Миасс, Магнитогорск, Копейск. Всего в регионе будет размещено 13 «АльфаФонов», на сегодняшний день монтировано 12 аппаратов. Телефонные аппараты «АльфаФон» находятся в медицинских организациях около регистратуры. Одним нажатием кнопки аппарат напрямую связывает посетителя со страховыми представителями первого уровня федерального контакт-центра «АльфаСтрахование-ОМС».

Медицинские организации Челябинска с готовностью откликнулись на размещение аппаратов, которые уже опробованы и принимают первые звонки. «АльфаФон» дает возможность оперативно разрешить возникшую проблему и помочь пациенту здесь и сейчас», — прокомментировала заместитель главного врача по поликлинике МБУЗ ГКБ №8 Наталья Асташкина.

Таким образом, обратившиеся смогут, не покидая медицинское учреждение, пожаловаться на качество оказываемой бесплатной медицинской помощи, что позволит решить проблему в максимально короткие сроки прямо на месте событий, или задать вопрос информационно-консультационного характера, не касающийся непосредственно прохождения лечебного процесса, что снизит нагрузку на медицинский персонал. Среди наиболее частых вопросов: как прикрепиться к поликлинике, где получить полис обязательного медицинского страхования, как записаться к врачу, пройти профилактический осмотр и диспансеризацию, что делать, если поликлиника отказывает в предоставлении медицинских услуг, пациент столкнулся с безразличием или грубостью.

«Внедрение доступных и прямых средств связи со специалистами страховых компаний в медицинских организациях – важный шаг на пути создания пациентоориентированной системы здравоохранения. Каждый пациент вне зависимости от своих возможностей, в том числе от наличия мобильного телефона, должен иметь способ связаться со страховым представителем, изложить суть проблемы или задать интересующий вопрос путем нажатия одной кнопки. ТФОМС Челябинской области считает необходимым дальнейшее развитие современных технологий в здравоохранении, в частности, средств обратной связи с пациентами. Наличие «прямых телефонов» в медицинских организациях позволит разрешать большинство трудных и спорных ситуаций на месте, что способствует повышению уровня бесплатной медицинской помощи, а также помогает обеспечить и защитить законные права и интересы застрахованных в сфере ОМС лиц», — говорит и.о. заместителя директора по вопросам организации ОМС ТФОМС

Челябинской области Юлия Маркова.
В пилотном запуске проекта «АльфаФон» также участвуют медицинские организации Краснодара, Кемеровской области (Кемерово, Прокопьевск, Новокузнецк, Гурьевск), Тулы, Великого Новгорода, Твери. Всего планируется установка 42 аппаратов.
«Теперь пациенты смогут максимально оперативно связаться со страховым представителем, который поможет разобраться с возникшими вопросами. Это ускорит процесс получения бесплатной медицинской помощи, клиент не останется один на один со своей проблемой, — говорит Светлана Бабарыкина, директор по региональному управлению ООО «АльфаСтрахование-ОМС». – «АльфаФон» позволит наладить эффективное взаимодействие «АльфаСтрахование-ОМС» и медицинских учреждений в организации оказания медицинской помощи, а популяризация поводов для обращения к страховым представителям — повысить грамотность населения в вопросах их прав на получение бесплатной медицинской помощи».
Телефонные аппараты «АльфаФон» находятся около регистратуры в следующих медицинских организациях:
1 ГБУЗ "Областная клиническая больница №2" г. Челябинск, ул. Гагарина, 18
2 ГБУЗ "Областная клиническая больница №4" г. Челябинск, пр. Победы, 376В
3 МБУЗ "Городская клиническая больница №11" г. Челябинск, ул. Дзержинского, 15
4 МБУЗ "Городская клиническая поликлиника №8" г. Челябинск, пр. Ленина, 3
5 МБУЗ "Детская городская клиническая поликлиника №8" г. Челябинск, ул. Бр. Кашириных, 130Б
6 ГБУЗ "Областная клиническая больница №3" г. Челябинск, пр. Победы, 287
7 МБУЗ "Детская городская клиническая поликлиника №9" г. Челябинск, ул. Красного Урала, 1
8 МБУЗ "Городская клиническая больница №8" г. Челябинск, ул. Горького, 18
9 МБУЗ "Городская клиническая больница №6" г. Челябинск, ул. Румянцева, 31
10 МАУЗ ОТКЗ ГКБ № 1. Монтаж аппарата пройдет в ближайшее время. г. Челябинск, ул. Воровского,16
11 ГБУЗ "Городская больница №1 г. Копейск" г. Копейск, ул. Борьбы,34
12 ГБ №2 г. Миасс г. Миасс, ул. Ильменская,81
13 ГБ №2 Г. Магнитогорск г. Магнитогорск, ул.Уральская,48/1

Источник: Википедия страхования, 29.11.2017