Уже два года в системе обязательного медицинского страхования работает «общенациональный клиентский сервис» – страховые представители. За это время они стали универсальными помощниками застрахованных в системе ОМС – всегда оперативно проконсультируют, дадут совет и защитят права пациентов на получение качественной бесплатной медицинской помощи. С 1 июля 2016 г., когда заработали страховые представители первого уровня, сотрудники Ханты-Мансийского филиала «АльфаСтрахование – ОМС» приняли и обработали более 24 тыс. обращений жителей Югры.

«АльфаСтрахование – ОМС» ведет активную деятельность по защите прав застрахованных. В компании работают порядка 300 страховых представителей – это высококвалифицированные эксперты, в числе которых есть и практикующие врачи, занимающиеся сложными случаями. В их ведении урегулирование спорных ситуаций между пациентом и медицинской организацией, информационное сопровождение застрахованных, а также контроль оказанной медицинской помощи лицам с хроническими заболеваниями и находящимся на диспансерном наблюдении. Обращения граждан принимаются в ежедневном режиме на горячую линию 8-800-555-10-01 (круглосуточно, звонок бесплатный), через сайт, во время визита в офисы страховой компании.

В целом за два года работы института страховых представителей специалистами «АльфаСтрахование – ОМС» на территории 13 регионов присутствия компании было принято более 1,5 млн устных обращений, по которым были даны консультации по самым разнообразным темам работы системы ОМС в РФ.

«Каждый из 1,25 млн застрахованных в «АльфаСтрахование – ОМС» в ХМАО может обратиться к страховому представителю по любому вопросу, который касается получения бесплатной медицинской помощи в системе ОМС. Он получит детальную консультацию, и специалист приложит максимум усилий для того, чтобы возникший вопрос решился как можно быстрее, – рассказывает директор Ханты-Мансийского филиала «АльфаСтрахование – ОМС» Максим Соловей. – Например, недавно в компанию обратилась пациентка с заболеванием крови – лейкотромбопенией, которая в течение четырех месяцев не могла попасть на прием к гематологу и пройти необходимые для консультации специалиста обследования (УЗИ органов малого таза, фиброгастроскопию). Обращение к заведующей поликлиникой также не принесло результатов. Страховой представитель «АльфаСтрахование – ОМС» созвонился с руководством медицинской организации, вопрос был взят на контроль и оперативно решен. Застрахованная позвонила нам с искренними словами благодарности».

Обратиться в страховую компанию за помощью может не только сам застрахованный, но и его представитель, как это случилось с жительницей г. Советского. Застрахованная пришла в поликлинику по месту жительства с острой болью. Посетила терапевта и гинеколога, онколог взял биопсию. Боли не прекращались, и пациентка взяла направление к урологу, который оказался в отпуске. Застрахованная поехала в соседний город, но там получила лишь рекомендацию отправиться на консультацию в Ханты-Мансийск. Встал вопрос, где взять направление. Меж тем, боли, беспокоившие пациентку, не прекращались. Боясь упустить время, представитель застрахованной связался с представителем страховой компании, который, в свою очередь, обратился в

поликлинику и договорился о направлении в Ханты-Мансийск. Результаты биопсии были готовы раньше, и пациентку пригласили на внеплановый прием к онкологу, а на следующий день застрахованная уже была госпитализирована в медицинскую организацию в Ханты-Мансийске.

Источник: Википедия страхования, 19.07.2018