



***Знакомьтесь:
ваш страховой представитель***

Полномочный Представитель Всероссийского
союза страховщиков по медицинскому страхованию
в Архангельской области,
директор Архангельского филиала
АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»
Е.П. Шадрина
ноябрь 2019 г.



Ваш страховой представитель



*Всероссийский
союз страховщиков*



Полномочный Представитель Всероссийского союза страховщиков по
медицинскому страхованию в Архангельской области,
директор Архангельского филиала
АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»
Е.П. Шадрина



Формирование института страховых представителей



«Мы изменяем принципиально функции страховых компаний. Создаем систему страховых поверенных, формируем отдельную структуру между пациентом и системой здравоохранения...

Наша задача, чтобы у каждого человека было два номера телефона - врача, который отвечает за его здоровье, и страхового представителя, который помогает разрешить все вопросы, связанные с получением медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий».

В.И. Скворцова - министр здравоохранения Российской Федерации



«Институт страховых представителей, интенсификация деятельности по профилактическим направлениям, персонифицированное сопровождение застрахованных, новый формат информационного взаимодействия между всеми участниками и субъектами ОМС ... после введения института страховых представителей и расширения механизмов информирования граждан о своих правах в системе ОМС в рамках создания пациентоориентированной модели здравоохранения, мы рассчитываем на снижение количества жалоб от застрахованных ... Новые специалисты смогут напоминать пациентам о необходимости прохождения диспансеризации в соответствии с его возрастом ... »

Н.Н. Стадченко - председатель Федерального фонда обязательного медицинского страхования



Этапы внедрения института страховых представителей

1 уровень

Специалист контакт-центра СМО:

предоставляющий по устным обращениям застрахованных лиц по вопросам ОМС справочно-консультативного характера

01.07.201
6



2 уровень

Специалист СМО – организация и администрирование работы с застрахованными лицами по информированию и сопровождению при организации оказания им медицинской помощи, в т. ч. профилактических мероприятий, а также защиты прав и законных интересов в сфере ОМС

11.01.201
7



3 уровень

Специалист – эксперт – СМО:

администрирование письменных обращений по вопросам качества медицинской помощи, обеспечение индивидуального информирования и сопровождения застрахованных лиц при организации медицинской помощи по результатам диспансеризации

11.01.201
8

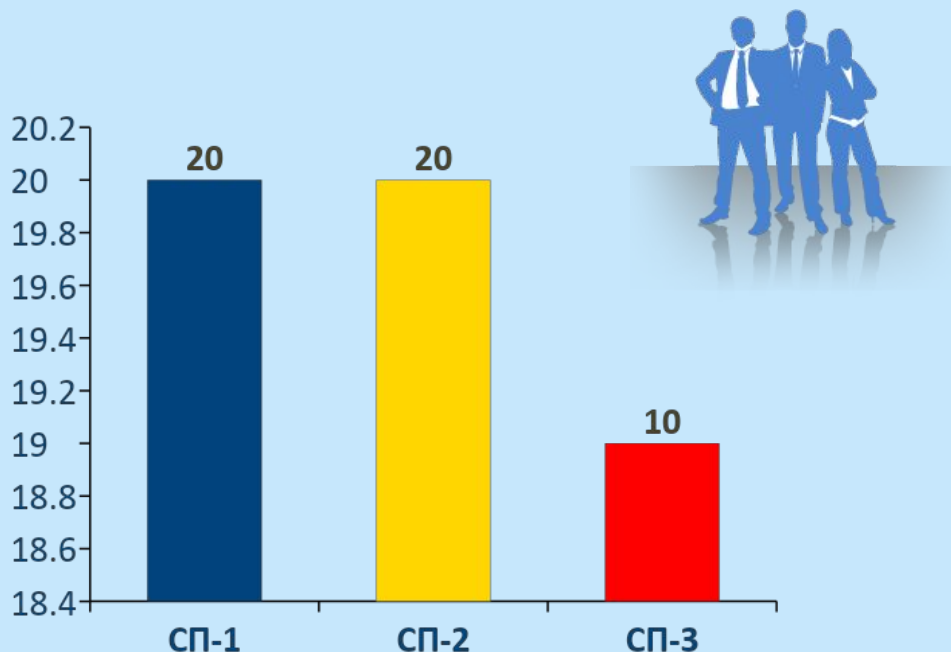


Правила ОМС XV. Порядок информационного сопровождения застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи



Подготовка страховых представителей в Архангельском филиале

КОЛИЧЕСТВО ПОДГОТОВЛЕННЫХ СТРАХОВЫХ
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ



ВСЕГО В ФИЛИАЛЕ ОСУЩЕСТВЛЯЮТ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ 50 СТРАХОВЫХ
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ. КРОМЕ НИХ ЕЩЕ
9 СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ
ПРИНИМАЮТ ЗВОНКИ ПО ТЕЛЕФОНУ
КРУГЛОСУТОЧНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

8-800-100-07-02

Все страховые представители первого уровня прошли обучение на базе корпоративного учебного центра СОГАЗ-Мед, страховые представители второго и третьего уровней прошли обучение на базе Тюменского государственного медицинского университета



СОГАЗ
МЕД

Страховые представители осуществляют защиту прав и законных интересов застрахованных граждан

**СП ОСУЩЕСТВЛЯЮТ ВЫХОД
В 65 МО ПО ГРАФИКУ,
согласованному с администрацией
учреждения**

**НЕПОСРЕДСТВЕННО
В 11 МО ОРГАНИЗОВАНЫ ПОСТЫ СП**



**СОГАЗ
МЕД**

Страховой представитель в медицинской организации

Страховой представитель

Медицинская организация



Консультирование
ЗЛ

Контроль
доступности
бесплатной МП

Опросы застрахованных лиц

Информирование
руководства МП
по результатам
взаимодействия с
ЗЛ

Взаимодействие с
медицинскими
работниками МО по
предупреждению
нарушений при
получении
застрахованными МП

Оперативное
решение
вопросов ЗЛ

Предоставление
на безвозмездной
основе
помещения
страховому
представителю



Результаты работы страховых представителей 1 уровня

Динамика поступления устных обращений по вопросам оказания МП



С введением в работу страховых представителей:

- ✓ В 7 раз увеличилось количество обращений по вопросам оказания МП
- ✓ Улучшилось качество рассмотрения всех видов обращений
- ✓ Сократилось время ожидания ответа операторов контакт-центра до 20 сек.
- ✓ Увеличилось количество оперативно урегулированных ситуаций при получении застрахованными бесплатной медицинской помощи



Обращения за консультациями

По вопросам оказания МП

По вопросам обеспечения ПЕО

	2017г.	2018г.	9 мес. 2019г.
Обращения за консультациями	6 852	17 264	15 341
По вопросам оказания МП	841	5 600	4 799
По вопросам обеспечения ПЕО	4 938	2 575	101



Результаты работы страховых представителей 2 уровня

За 9 мес. 2019 г. Индивидуально проинформировано **259 703** ЗЛ, в т. ч. **101 183** повторно

Методы
индивидуаль-
ного информи-
рования



Электронные письма (E-mail)	3 529
VIBER и СМС-оповещение	211 816
Телефонный обзвон и автообзвон	4 660
Почтовые отправления	136 348
Информирование застрахованных лиц, обращающихся в офис СМО	4 583

- О необходимости прохождения диспансеризации с периодичностью 1 раз в 3 года проинформировано **106 134** граждан, в т. ч. проинформированы повторно **65 038** или 61%
- О необходимости прохождения диспансеризации с периодичностью 1 раз в 2 года проинформировано **9 981** граждан, в т. ч. проинформированы повторно **9 573** или 96%
- О необходимости прохождения профилактического осмотра проинформировано **32 123** граждан, в т. ч. проинформированы повторно **18 821** или 59%
- О необходимости прохождения диспансерного наблюдения проинформировано **111 465** граждан
- Опрошено по качеству проведения диспансеризации и с целью выяснения причин отказа от прохождения диспансеризации **27 833** граждан

За 9 месяцев 2019 года

Проведено **205** встреч
с трудовыми коллективами
по информированию работников о
профилактических мероприятиях

10

Проведение опросов застрахованных

Всего опрошено
27 833 зл, из них:

22 775 не проходили
ДВН

5 921 (26%) не
собираются проходить

16 854 (74%) собираются
проходить

5 058 проходили ДВН

4 754 (94%)
удовлетворены

304 (6%) не
удовлетворены

2 901 (49%) – проходят профосмотры на
рабочем месте
1 480 (25%) – нет времени
473 (8%) – проводят некачественно
(неполное обследование, и т.п.)

Мотивация к
прохождению
профмероприятий

1 894 (32%) – повышение
качества медицинских услуг

1 539 (26%) – посещение врачей
без очереди

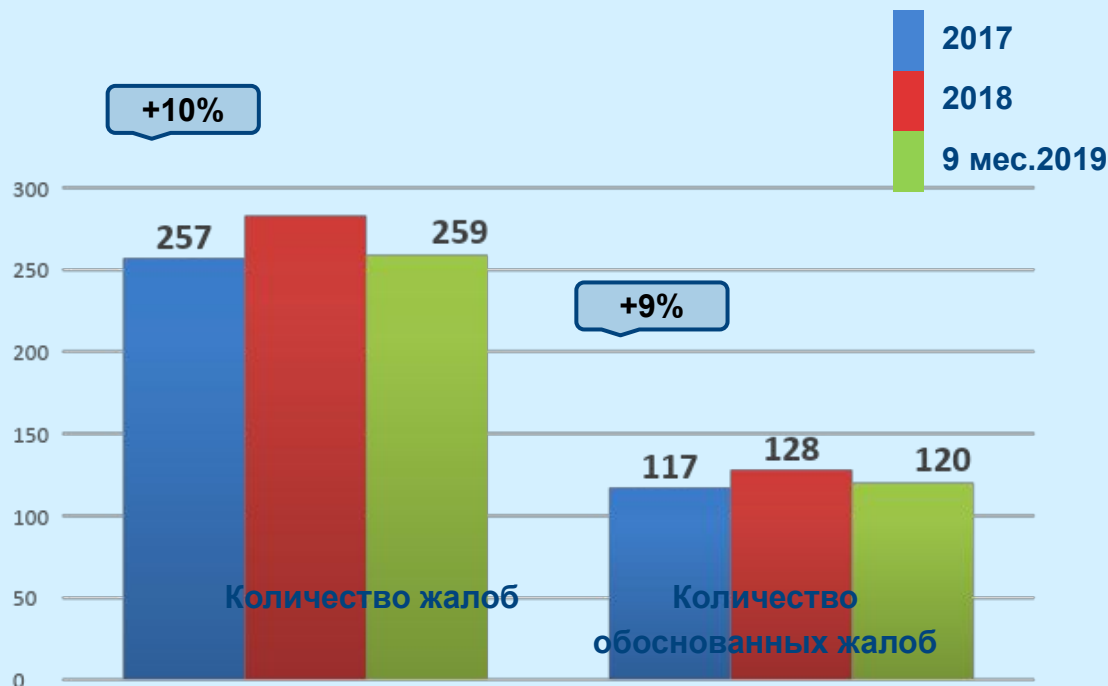


Результаты работы страховых представителей 3 уровня

Количество проведенных экспертиз (тыс.)

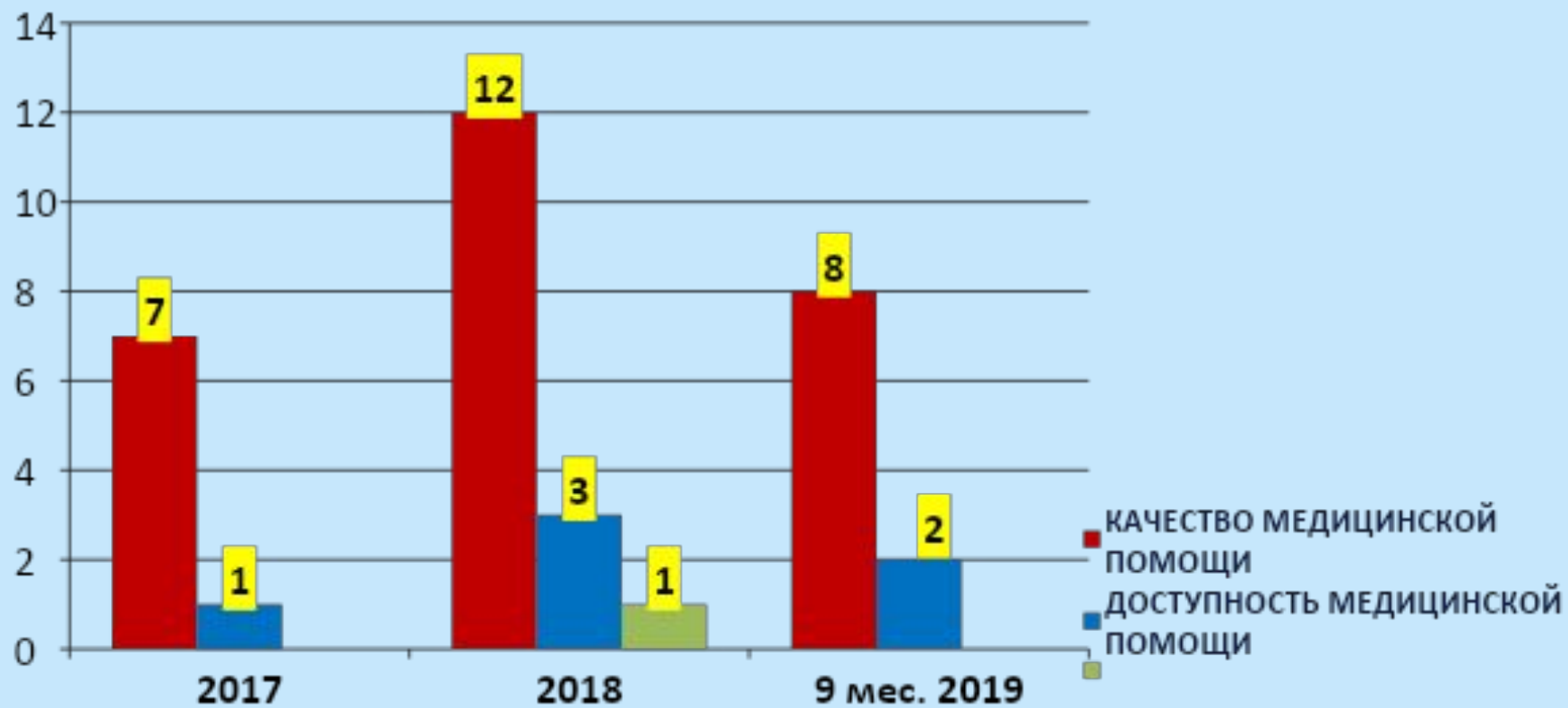


Количество рассмотренных жалоб



- С введением страховых представителей 3 уровня в 2018 году количество проведенных экспертиз увеличилось на **24%**, за 9 мес. 2019 года их количество на уровне аналогичного периода 2018 года.
- Количество рассмотренных жалоб в 2018 году увеличилось на **10%**, обоснованных – на **9%** в 2019 году количество жалоб, в т.ч. обоснованных продолжает увеличиваться.

СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ В СУДЫ



Результаты судебной защиты прав застрахованных лиц с 01.01.2017 по 30.06.2019

Удовлетворяемость исков
при участии в процессах
СМО составила
95 %

Взыскано с медицинских
организаций в пользу
застрахованных лиц в
качестве компенсации
морального вреда
3 150 345,58 руб.

Взыскано с медицинских
организаций в пользу
застрахованных лиц
убытков в размере
180 021,15 руб.

Количество рассмотренных исков	Удовлетворено исков	Отказано в иске	Количество дел производство по которым было прекращено
21	20	1	2



Мероприятия, проведенные с участием Архангельского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»



Конкурс «Будь здоров с «СОГАЗ-Мед»



Двухдневный консультативный семинар для сотрудников ГБУЗ АО «АГДКП»



Конкурс «Народный врач» в ГБУЗ АО «НЦГБ»

Трехдневный семинар по обучению медицинских работников стандартам пациент-ориентированного поведения



Установка в медицинских организациях оборудования для связи со страховым представителем

В 2019 году СОГАЗ-Мед установил в МО ростовые куклы и планшеты, что позволило обеспечить посетителей медицинских организаций информацией на время отсутствия страхового представителя, планшеты так же позволяют гражданам в оперативном режиме узнать о правах в сфере ОМС; о диспансеризации и профилактических осмотрах и пр. В 2019 году СОГАЗ-Мед планирует установить телефонные аппараты в 16 МО, посредством которых возможно связаться со своим страховым представителем или ТФОМС. В 2020 году количество МО со средствами прямой связи планируется довести до 30. В МО поставлено так же оборудование для систем электронной очереди



«Горячая линия» по вопросам ОМС
Прямая связь со страховыми представителями СОГАЗ-Мед, КАПИТАЛ-МС, ТФОМС АО

Для связи со страховым представителем следуйте простой инструкции:

- 1 снимите трубку
- 2 нажмите на кнопку, расположенную рядом с названием Вашей страховой медицинской организации
- 3 дождитесь ответа

Страховые представители расскажут:

- о перечне медицинских услуг, доступных по ОМС
- о сроках оказания медицинской помощи
- как пройти бесплатную диспансеризацию по программе ОМС
- что делать, если Вы не удовлетворены качеством оказанной медицинской помощи

* названия организации указаны:

- ВТБ-МС
- Капитал-МС
- МАКС-М
- СОГАЗ-Мед

АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»

СОГАЗ МЕД

ОБРАТИТЕСЬ К СТРАХОВОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ

Для связи со страховым представителем снимите трубку и дождитесь ответа

ДЛЯ ЭТОГО НЕОБХОДИМО:

- 1 снять трубку
- 2 дождаться ответа

Какие услуги по ОМС можно получить бесплатно?

Сроки получения медицинской помощи по полису ОМС

Как пройти диспансеризацию по полису ОМС

Куда обратиться в случае, если вы остались недовольны качеством оказанной медицинской помощи или вам предлагают заплатить за медицинские услуги

8 800 100 07 02
www.sogaz-med.ru



СОГАЗ

МЕД

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**