



ТФОМС Смоленской области

## ПАМЯТКА О РАБОТЕ СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

С целью повышения эффективности работы по защите прав и законных интересов застрахованных граждан, усиления профилактической направленности системы обязательного медицинского страхования, повышения информированности застрахованных лиц, в том числе для повышения приверженности лечению и ведению здорового образа жизни, осуществления информационного сопровождения застрахованных лиц при оказании медицинской помощи на территории Смоленской области организована трехуровневая система страховых представителей системы ОМС.

### **Страховой представитель 1 уровня**

(специалист контакт-центра страховой медицинской организации)

- принимает устные обращения и ведет их учет;
- самостоятельно отвечает на вопросы граждан справочно-консультативного характера (типовые вопросы);
- консультирует о наличии права выбора страховой медицинской организации, медицинской организации и врача, порядке получения полиса обязательного медицинского страхования, режиме работы медицинской организации, о возможности получения различных видов медицинской помощи в рамках базовой и территориальной программ обязательного медицинского страхования;
- осуществляет маршрутизацию звонков на страховых представителей 2 уровня и других специалистов страховой медицинской организации для оперативного решения неотложных вопросов по организации медицинской помощи;
- информирует застрахованных лиц о возможности прохождения диспансеризации и профилактических мероприятий;
- проводит опрос граждан для выявления причин неявки на профилактические мероприятия, выборочный опрос о доступности и качестве медицинской помощи.

**Телефон «горячей» линии контакт-центра системы ОМС Смоленской области – 8-800-707-18-86**

### **Страховой представитель 2 уровня**

(специалист страховой медицинской организации)

- обеспечивает защиту прав застрахованных в системе ОМС, в том числе организует работу по рассмотрению обращений застрахованных лиц;
- консультирует застрахованных лиц по вопросам оказания различных видов медицинской помощи, в т.ч. высокотехнологичной;
- информирует целевой контингент о возможности прохождения профилактических мероприятий (на основе данных, полученных от медицинских организаций);
- контролирует наличие объемов медицинской помощи и числа свободных мест в медицинских организациях для госпитализации в плановом порядке;
- содействует в реализации права выбора застрахованным медицинской организации, в т.ч. оказывающей специализированную медицинскую помощь, при его плановой госпитализации;
- контролирует прохождение I и II этапов диспансеризации;
- обеспечивает взаимодействие страховых представителей I и III уровней;
- ежеквартально учитывает застрахованных лиц, не прошедших диспансеризацию, для проведения телефонных опросов данных граждан страховыми представителями I уровня, анализирует результаты опроса;

### **Страховой представитель 3 уровня**

(специалист-эксперт страховой медицинской организации или эксперт качества медицинской помощи)

- организует рассмотрение жалоб застрахованных лиц на качество и доступность оказанной медицинской помощи;
- разрешает конфликтные ситуации, возникающие между пациентом и медицинской организацией в момент обращения за получением медицинской помощи или в течение периода лечения, в том числе в режиме on-line (при наличии возможностей);
- ведет работу с застрахованными лицами с хроническими заболеваниями для предотвращения ухудшения состояния здоровья;
- анализирует показатели здоровья застрахованных лиц по результатам диспансеризации на основе присвоенных им групп здоровья и установленных диагнозов хронических заболеваний, подлежащих дальнейшему диспансерному наблюдению и лечению;
- осуществляет индивидуальное информирование (при согласии) о необходимости своевременного обращения в медицинские организации в целях предотвращения ухудшения состояния здоровья, выполнения рекомендаций по лекарственной терапии, контроля за состоянием своего здоровья, приверженности лечению;
- осуществляет отбор случаев для проведения экспертизы качества медицинской помощи.

## Контактные телефоны страховых представителей 3 уровня

Ф.И.О.	Должность	СМО	Телефон
Войтенкова Таисия Александровна	начальник отдела защиты прав застрахованных и информационного сопровождения ОМС	Филиал ООО "РГС-Медицина"- "Росгосстрах-Смоленск-Медицина"	<b>8 (800) 302-45-52</b> <b>8 4812-35-83-14</b>
Минченкова Марина Владимировна	заместитель директора, начальник отдела защиты прав застрахованных и экспертизы качества медицинской помощи	Филиал ООО "РГС-Медицина"- "Росгосстрах-Смоленск-Медицина"	<b>8 (800) 302-45-52</b>
Морозова Наталья Николаевна	врач-эксперт	Филиал ООО "РГС-Медицина"- "Росгосстрах-Смоленск-Медицина"	<b>8 (800) 302-45-52</b>
Шутова Светлана Михайловна	врач-эксперт	Филиал ООО "РГС-Медицина"- "Росгосстрах-Смоленск-Медицина"	<b>8 (800) 302-45-52</b>
Каткова Анна Викторовна	заместитель директора по организаци ОМС	Филиал АО "МАКС-М" в г.Смоленске	<b>8 (4813) 35-62-12</b>
Ефимова Галина Викторовна	заместитель директора по организации экспертизы и взаимодействию с ЛПУ	Филиал АО "МАКС-М" в г.Смоленске	<b>8 (4812) 35-62-12</b>
Костюков Сергей Анатольевич	врач-эксперт-методист	Филиал АО "МАКС-М" в г.Смоленске	<b>8 (4812) 35-62-12</b>
Гаевская Юлия Сергеевна	врач-эксперт-организатор	Филиал АО "МАКС-М" в г.Смоленске	<b>8 (4812) 35-62-12</b>
Павлова Марина Владимировна	врач эксперт качества медицинской помощи по договору ВОУ	Филиал АО "МАКС-М" в г.Смоленске	<b>8 (4812) 35-62-12</b>
Губиева Елена Валерьевна	руководитель службы экспертизы и защиты прав застрахованных	Смоленский филиал АО "Страховая компания "СОГАЗ-Мед"	<b>8 (4812) 25-03-55</b>
Васькова Людмила Михайловна	врач-специалист по защите прав застрахованных	Смоленский филиал АО "Страховая компания "СОГАЗ-Мед"	<b>8 (4812) 25-03-55</b>
Петрова Вера Николаевна	врач-эксперт качества медицинской помощи	Смоленский филиал АО "Страховая компания "СОГАЗ-Мед"	<b>8 (4812) 25-03-55</b>
Рагозина Ирина Анатольевна	врач-специалист по организации медицинской помощи	Смоленский филиал АО "Страховая компания "СОГАЗ-Мед"	<b>8 (4812) 25-03-55</b>
Столяров Андрей Алексеевич	заместитель Генерального директора	Филиал "Смоленский" АО "Страховая группа "Спасские ворота-М"	<b>8 (4812) 64-21-75</b>

