

Диалог со страховым представителем Крыммедстраха

Мы пообщались со страховым представителем в Саках, начальником Сакского отделения ООО «СМК «Крыммедстрах» Светланой Геннадиевной Старжинской.



Светлана Геннадиевна, что входит в Ваши функциональные обязанности?

В обязанности страхового представителя входит консультирование застрахованных лиц, прием жалоб и обращений, информирование о профилактических мероприятиях, проведение анкетирования и оказание содействия застрахованным лицам при проблемах в получении необходимой медицинской помощи.

Какой у вас график работы? Сколько граждан (примерно) обращается к вам за день?

Страховой представитель дежурит в Сакской поликлинике с 8-00 до 11-00 в понедельник и среду по адресу: г. Саки, ул. Лобозова, 22 (2 этаж каб.«Здоровья»), За время дежурства за помощью обращается до 10-15 человек. Помимо этого проводятся выездные дежурства в амбулатории.

С кем из сотрудников медицинской организации вы контактируете для решения вопросов застрахованных. Активно ли сотрудники медицинской организации помогают в решении вопросов пациентов?

Во всех медицинских организациях определены сотрудники, с которыми страховые представители связываются при необходимости. В Сакской поликлинике – это заведующая поликлиникой, заведующая диагностическим отделением. Конечно, сотрудники мед.организации активно идут на контакт, ведь в наших общих интересах урегулировать конфликтные ситуации и обеспечить пациенту необходимую помощь вовремя и в полном объеме.

С какими проблемными вопросами чаще всего обращаются граждане? Какой механизм их урегулирования вы используете?

Самый основной вопрос - это доступность медицинской помощи, а именно: очереди на исследования и сроки на запись к специалистам.

Если гражданин обращается ко мне с такой проблемой, то я, как страховой представитель, осуществляю его индивидуальное сопровождение. Обращаюсь к ответственному лицу поликлиники, чтобы узнать, есть ли у данного пациента наличие медицинских показаний к проведению исследований и причину отказа в выдаче направления. При необходимости к решению вопроса подключаются эксперты. Если необходимость в обследовании есть, содействую в получении человеком необходимого направления, в том числе в другие медицинские организации в рамках взаиморасчетов между ними.

Оказываете ли вы помощь, если к вам обратился пациент, застрахованный в другой страховой компании? Что вы делаете, если он хочет оставить письменное обращение?

Консультативная помощь оказывается всем застрахованным лицам вне зависимости от страховой принадлежности. Если гражданин хочет оставить письменное обращение, то я помогу ему это сделать. После чего обращение будет перенаправлено по компетенции в соответствующую организацию.

Светлана Геннадиевна, расскажите о новых правилах проведения диспансеризации, которые вступили в силу с мая месяца.

Изменения коснулись правил проведения профилактического медицинского осмотра и диспансеризации. Теперь профилактический медицинский осмотр проводится ежегодно и может проходить как самостоятельное мероприятие, так и в рамках диспансеризации или в рамках диспансерного наблюдения. Диспансеризация проводится 1 раз в 3 года в возрасте от 18 до 39 лет, а с 40 лет и старше – ежегодно. При этом в обязательном порядке нужно будет проходить мероприятия скрининга на раннее выявление онкологических заболеваний.

Что делать пациенту, которому отказывают в проведении диспансеризации, поскольку он прибыл с другой территории?

Порядком Министерства здравоохранения РФ установлено, что гражданин проходит диспансеризацию в той медицинской организации, к которой он прикреплен. Если же он временно работает или проживает не по месту постоянной регистрации, он имеет право прикрепиться к поликлинике по месту временного пребывания. Для этого нужно подать заявление на имя главного врача. После чего можно пройти и диспансеризацию, и профосмотр, в том числе для вакцинации, и получать другую медицинскую помощь.

ООО «СМК «Крыммедстрах»
(лиц.ОС «4325-01» от 13.07.2015г. выдана ЦБ РФ).
г. Симферополь, ул. Карла Маркса, 29,
г. Саки, пер. Ветеринарный, д.3, пом.5
Телефон: +7 (978) 9219581, +7 (978) 913 00 40;
Телефон «горячей линии»:
8-800-100-77-03
E-mail: office@krym-ms.ru
Сайт: www.oms-crimea.ru

КРЫМ
медстрах