

Работа по информированию населения о правах в системе ОМС

Одним из приоритетных направлений в деятельности Территориального фонда обязательного медицинского страхования Алтайского края является обеспечение и защита прав застрахованных граждан. И здесь важную роль играет непосредственная работа с населением по информированию о правах при оказании бесплатной медицинской помощи и совершенствование деятельности страховых медицинских организаций. Специалисты фонда убеждены, что именно правовое просвещение пациентов способствует снижению числа различных нарушений их прав при оказании медицинской помощи. Сегодня информация о правах граждан в области охраны здоровья и предоставления бесплатной медицинской помощи доступна для изучения каждому жителю Алтайского края.

С этой целью в системе обязательного медицинского страхования проводится большая разноплановая работа, направленная на создание различных информационных ресурсов, с тем, чтобы каждый застрахованный смог получить необходимую информацию, консультацию и помощь в той форме, которая ему наиболее удобна и привычна.

Во всех медицинских организациях, работающих в системе ОМС, представительствах фонда в городах и районах края, пунктах выдачи полисов страховых медицинских организаций размещены специальные стенды с материалами для населения, где представлена Территориальная программа государственных гарантий, памятки по ОМС граждан, адреса и телефоны страховых медицинских организаций, Территориального фонда ОМС Алтайского края. Кроме того, в случае необходимости в любое время можно связаться со специалистами контакт-центра по бесплатному телефону «горячей линии» и получить необходимые разъяснения и помощь в решении возникающих ситуаций. Такие телефоны функционируют как в страховых компаниях, так и в Территориальном фонде.

Кроме того, каждый застрахованный может лично прийти на прием в Территориальный фонд ОМС, представительство фонда в городах и районах, в СМО или в электронном виде направить свой вопрос или обращение в адрес специалистов фонда через общественную приемную, размещенную на официальном сайте ТФОМС.

В целях повышения правовой грамотности застрахованных лиц о законодательстве Российской Федерации в сфере обязательного медицинского страхования, в том числе по вопросам получения бесплатной медицинской помощи по программе ОМС, сотрудниками Территориального фонда и СМО ведется информационно-разъяснительная работа среди коллективов медицинских работников, трудовых коллективов, общественных объединений пациентов. Одной из её форм является проведение школ правовой грамотности – специальных занятий по вопросам обязательного медицинского страхования. Необходимо отметить, что школы правовой грамотности проводятся фондом в течение нескольких лет и продолжают сохранять свою актуальность, поскольку это всегда живой, заинтересованный диалог, а также возможность получения новой информации.

Работа, направленная на повышение информированности граждан о правах в области обязательного медицинского страхования, ведется не только в краевом центре, но и, соответственно, в каждом городе и районе Алтайского края.

Информация о правах застрахованных лиц в сфере ОМС размещается в средствах массовой информации, а для обеспечения индивидуального информирования осуществляется выпуск наглядных материалов по различным аспектам прав застрахованных лиц. Кроме того, Территориальный фонд и страховые медицинские компании активно используют возможности информационно-телекоммуникационных сетей. На официальных сайтах в сети Интернет СМО размещают информацию о своей текущей деятельности, опыте работы, количестве застрахованных лиц, медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта, видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи, правах граждан в сфере ОМС и т.д.

В свою очередь на официальном сайте ТФОМС Алтайского края представлены нормативные документы и справочная информация для населения: реестр медицинских организаций и страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в системе обязательного медицинского страхования, порядок оказания бесплатной медицинской помощи, порядок выбора или замены СМО, порядок получения полиса обязательного медицинского страхования, критерии оценки деятельности СМО и медицинских организаций, в том числе информация о работе Контакт-центра, номера телефонов «горячей линии».

Работа по защите прав застрахованных в сфере обязательного медицинского страхования постоянно совершенствуется и развивается. Например, в рамках международного проекта «Здоровые города, районы и поселки» в городах Барнауле и Бийске запущен электротранспорт «Время быть здоровым». Первый трамвай здоровья начал функционировать в г. Бийске в декабре 2015 года, а в 2016 году в Барнауле дополнительно запущены трамвай и троллейбус.

Основной задачей подобного транспорта стало информирование жителей. В транспорте специалисты Краевого центра медицинской профилактики, волонтеры-медики и представители страховой медицинской организации рассказывают горожанам о том, где можно проверить состояние своего здоровья, необходимости своевременной профилактики, об основах ЗОЖ и правах застрахованных при оказании медицинской помощи. Благодаря «познавательному» электротранспорту теперь пассажиры смогут не просто добраться до пункта назначения, но и с пользой провести время в пути.

Еще одним шагом по приближению консультативной помощи для населения стало создание в сфере обязательного медицинского страхования Контакт-центра и службы страховых поверенных. Контакт-центр в Алтайском крае начал свою работу с 1 июня 2016 года. Он объединил деятельность по защите прав застрахованных как фонда, так и страховых медицинских организаций, осуществляющих обязательное медицинское страхование на территории края. Основной задачей Контакт-центра стало обеспечение «обратной связи» с населением и рассмотрение обращений граждан. С этой целью в рамках Контакт-центра организован телефон «горячей линии» по типу колл-центра и реализован электронный учет всех поступающих обращений. По телефону «горячей линии» операторы оказывают справочно-консультативную помощь по вопросам обязательного медицинского страхования и получения бесплатной медицинской помощи, дают разъяснения, рекомендации, как поступить в той или иной ситуации, а в случае необходимости принимают оперативные меры по защите прав застрахованных лиц. При этом телефоны «горячей линии» страховых медицинских организаций в рамках Контакт-центра работают в круглосуточном режиме. С началом работы Контакт-центра для застрахованных стало намного проще решить возникающие вопросы.

В целом же сегодня в сфере обязательного медицинского страхования ведется работа по созданию трехуровневой системы страховых поверенных. Для реализации данного направления в настоящее время Министерством здравоохранения Российской Федерации и Федеральным фондом ОМС разработана «дорожная карта», в соответствии с которой страховые медицинские организации за счет собственных средств проводят обучение специалистов различного функционального профиля от операторов Контакт-центра до высококвалифицированных врачей-экспертов. В течение первого полугодия были проведены подготовительные мероприятия, проработаны процессы взаимодействия, разработаны единые квалификационные требования, определен функционал страховых поверенных всех трех уровней.

Страховые поверенные 2 уровня начали свою работу с января 2017 года. С целью повышения доступности и качества медицинской помощи усилена ответственность страховых медицинских организаций по сопровождению застрахованных лиц. Так, в рамках деятельности по защите интересов застрахованных граждан страховые поверенные будут сопровождать пациентов на всех этапах оказания медицинской помощи, оказывать помощь при выборе врача или медучреждения, осуществлять индивидуальное информирование застрахованных лиц о проведении профилактических мероприятий путем направления смс-сообщений, писем, телефонных звонков и курировать их прохождение, а также мотивировать застрахованных для прохождения профилактических мероприятий. Таким образом, с созданием трехуровневой системы страховых поверенных будет сформирована пациентоориентированная модель защиты прав застрахованных граждан при получении бесплатной медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования.

По всем вопросам обязательного медицинского страхования можно звонить на бесплатную «горячую линию» Территориального фонда ОМС Алтайского края по номеру 8-800-775-85-65.