

В поликлинику N пришел гражданин и, обратившись в регистратуру, к сожалению, не получил точных ответов на заданные вопросы. Очередь на прием к терапевту оказалась слишком большой, а врача необходимой ему узкой специальности в поликлинике вовсе не оказалось. Но гражданин не стал нервничать и ругать врачей, а позвонил в свою страховую медицинскую компанию, выдавшую ему полис ОМС, и попросил помочь. В контакт-центре компании приняли обращение застрахованного. В результате именно страховые представители и помогли найти решение поставленной задачи.

Что же это за стражи медицинского порядка, знающие методы решения всех вопросов, и почему страховые представители так нужны пациентам? Любой ли человек может стать страховым представителем или эта деятельность требует определенной подготовки? Ответы на многочисленные вопросы предоставили сотрудники одной из крупнейших в России страховой медицинской организации «СОГАЗ-Мед».

О квалификационных требованиях к страховым представителям в системе ОМС рассказал Заместитель исполнительного директора СОГАЗ-Мед по защите прав застрахованных Сергей Иванович Зайцев.

«В 2016 году в РФ стартовал общенациональный проект по созданию института страховых представителей, тогда начали работу страховые представители 1 уровня. С января 2017 года началась деятельность представителей 2 уровня. С 1 января 2018 года начали функционировать страховые представители 3 уровня. Чаще всего к работе страховых представителей приходят неравнодушные люди, стремящиеся оказывать помощь окружающим. Эти сотрудники работают не только в контакт-центрах страховых компаний, но и консультируют пациентов в по-ли-кли-ни-ках. Страховые представители всех уровней должны обладать высоким уровнем грамотности и стрессоустойчивости.

Подробнее хотелось бы остановиться на страховых представителях 3 уровня. Ими могут стать только сотрудники, имеющие высшее медицинское образование, стаж работы по врачебной специальности не менее 5 лет, прошедшие подготовку в специализированных ВУЗах по теме «Экспертная деятельность в системе ОМС» и квалификацию по программе «Подготовка страховых представителей третьего уровня в сфере обязательного медицинского страхования». В компании «СОГАЗ-Мед» в настоящее время работают более 220 страховых представителей 3 уровня, прошедших специальное обучение. Основная цель деятельности этих сотрудников – помощь и консультирование застрахованных в самых сложных моментах, работа с письменными обращениями застрахованных лиц (жалобами, касающимися оказания медицинской помощи), требующих квалифицированного подхода».

В СОГАЗ-Мед обязанности страховых представителей 3 уровня исполняют врачи-эксперты с многолетним стажем, знанием законодательной базы и большим профессиональным опытом. Например, страховой представитель 3 уровня, Заслуженный врач Российской Федерации Игорь Леонидович Романовский. В практической медицине с 1981 года. После окончания Военно-медицинского факультета проходил службу в Вооруженных силах СССР и РФ по специальности врач-инфекционист. Более двадцати лет прослужил в МВД России, прошел путь от врача-инспектора до руководителя Центра Медицинского управления МВД России. Полковник в отставке. Ветеран боевых действий. В 2009 году Игорю Леонидовичу за

большой вклад в развитие ведомственной медицины Президентом РФ было присвоено Почетное звание – Заслуженный врач Российской Федерации. С октября 2016 года начал работать в страховой компании «СОГАЗ-Мед» на должности врача-специалиста. «Хотелось бы отметить, что не каждый врач может быть страховым представителем, но каждый страховой представитель 3 уровня обязан быть врачом с опытом работы.

Отсюда можно сделать вывод о том, что страховые представители 3 уровня являются наиболее компетентными специалистами в сфере ОМС.

Институт страховых представителей очень молод. Однако уже сейчас понятно, что он необходим гражданам. Страховому представителю 3 уровня в процессе работы приходится не только проводить экспертизы, но и отвечать на множество других вопросов, касающихся медицины, требований законодательства. Работа в практической медицине и профессиональный опыт позволяют активно помогать пациентам в защите их прав на получение качественной медицинской помощи в системе ОМС», — отмечает Игорь Леонидович Романовский.

Таким образом, пациенту всегда готовы помочь специалисты его страховой компании. Зная это, можно значительно упростить себе жизнь и добиться лучших результатов лечения. Главное – не бояться обратиться за помощью, задавать вопросы профессионалам, знающим все о системе обязательного медицинского страхования и законодательной базе в сфере здравоохранения. Ведь иногда даже сами врачи из медицинских организаций консультируются с коллегами – страховыми представителями – по тем или иным вопросам.

Источник: Википедия страхования, 14.08.2018