

Эксперты страховой медицинской компании «СОГАЗ-Мед» приняли участие в тренинге общественных экспертов и пациентов XVI Всероссийского конгресса пациентов «Вектор развития: пациентоориентированное здравоохранение».

Л.Г. Романенко, управляющий директор, руководитель группы по связям с органами государственной власти и общественными организациями, и П.А. Терехин, начальник управления защиты прав застрахованных, выступили с докладом в рамках дискуссии «Взаимодействие пациентских НКО со страховыми компаниями: текущие практики и перспективы развития».

На открытии тренинга для общественных экспертов и пациентов «Динамическая устойчивость пациентского сообщества» П.А. Терехин поделился статистикой обращений и жалоб застрахованных, которая отражает ключевые проблемы российского здравоохранения.

С 1998 года «СОГАЗ-Мед» выступает гарантом и защитником прав граждан на качественную и бесплатную медицинскую помощь по обязательному медицинскому страхованию (ОМС). Компания защищает права около 43 миллионов россиян в 56 регионах России, а также в городе Байконур.

В числе приоритетов «СОГАЗ-Мед» не только оплата медицинских услуг по полису ОМС, но и контроль качества предоставляемой помощи, а также оперативное решение вопросов, возникающих у застрахованных. Только в 2024–2025 годах на горячую линию компании поступило свыше 2,72 миллиона обращений, более 32 тысяч письменных жалоб застрахованных были рассмотрены.

Спикер подчеркнул, что именно такая практика помогает гражданам реализовать свое право на получение медицинской помощи по полису ОМС – в срок и надлежащего качества. Благодаря высокому профессионализму специалистов компании 99,9%

обоснованных жалоб были урегулированы в досудебном порядке.

В ходе дискуссии Л.Г. Романенко проинформировала присутствующих о типовых ошибках, которые допускают пациенты при обращении в СМО, о причинах, препятствующих рассмотрению вопросов и реализации прав в системе ОМС.

Докладчики «СОГАЗ-Мед» напомнили, в каких случаях застрахованным необходимо обращаться в СМО, какие способы защиты прав застрахованных использует компания.

Поскольку главной целью тренинга была практическая польза, которую получают пациенты благодаря эффективному взаимодействию страховых медицинских организаций и НКО, спикеры подробно рассказали об эффективных инструментах и моделях такого взаимодействия, поделились реальными кейсами по защите прав застрахованных по ОМС, представили информационные проекты, реализуемые на сайте компании: «Медицинская реабилитация по ОМС», «PRO.Рождение» и «PRO.Диабет».

В ходе дискуссии были заданы вопросы, связанные с российским законодательством в сфере ОМС, состоялся обмен мнениями о новых формах взаимодействия СМО и пациентских организаций, перспективах его развития.

По окончании мероприятия П.А. Терехин и Л.Г. Романенко получили благодарственные письма от Всероссийского союза пациентов за участие в подготовке и проведении тренинга. Присутствовавший на мероприятии Сопредседатель ВСП Ю.А. Жулев подчеркнул, что участие спикеров в тренинге способствовало укреплению доверия при выстраивании взаимодействия и сотрудничества НКО со страховыми медицинскими организациями.

Википедия страхования