

«Мы рядом в трудный момент»

Информирование, дистанционное консультирование, содействие в получении медицинской помощи и волонтерство — директор Краснодарского филиала ООО «АльфаСтрахование-ОМС» Нина Васильевна Полушкина рассказала о том, как работают сейчас страховые представители

— Нина Васильевна, период самоизоляции поставил на паузу многие процессы, но вопросы здоровья требуют безотлагательного решения. Как изменилась деятельность страховых представителей в период пандемии?

— Страховые представители «АльфаСтрахование-ОМС» работают круглосуточно и без выходных. Они профессионально подготовлены к тому, чтобы найти решение для пациента в любой ситуации, включая и такую нестандартную, как пандемия. На фоне распространения коронавирусной инфекции и большой нагрузки на медицинские службы важность работы страховых представителей и их активность в вопросах информирования населения значительно возросли. «АльфаСтрахование-ОМС» приняла решение об усилении работы своих специалистов. Сотрудники компании прошли обучение, связанное с особенностями информирования населения в отношении коронавирусной инфекции. При этом особое внимание уделялось способам инфицирования и его предотвращения, профилактическим мерам и критической значимости нахождения дома. Следуя рекомендациям ВОЗ, специалисты компании перешли на бесконтактное информирование. Мы также используем все современные технологии, чтобы застрахованный сам выбирал, как ему удобно обратиться в компанию: работает сервис «Доставка полиса на дом».

— Как вы считаете, какие задачи страховых представителей приобрели особую важность и вышли на первый план: информирование, сопровождение застрахованных лиц при оказании им медпомощи, контроль качества оказания этой помощи, защита прав и интересов граждан в сфере ОМС?

— В текущей ситуации страховые представители сосредоточились на первоочередных задачах. Ими стали: обзвон застрахованных лиц, находящихся в группе риска (пожилые люди 65+ и возраста 45 и старше, которые имеют хронические заболевания и стоят на диспансерном наблюдении), помощь с вызовом врача на дом людям с симптомами ОРВИ или коронавирусной инфекции, содействие в получении жизненно важной медицинской помощи при сердечно-сосудистых и онкологических заболеваниях, болезнях



Директор Краснодарского филиала ООО «АльфаСтрахование-ОМС» Полушкина Нина Васильевна

мочевыделительной системы, сахарного диабета и т.д. Также нашей важной задачей стала поддержка людей, которым жизненно необходима экстренная помощь.

Нужно отметить, что это огромная работа. В период пандемии сотрудники всех 13 филиалов «АльфаСтрахование-ОМС» ежедневно обзванивают около 7500 застрахованных лиц старше 45 лет с хроническими неинфекционными заболеваниями и застрахованных лиц старше 65 лет. Общее число проинформированных людей за период с марта по май приближается к двум миллионам человек. Каждый день страховые представители компании отвечают на более чем 1000 звонков.

С целью повышения эффективности работы страховых представителей также была запущена широкая информационная и просветительская кампания. В частности, благодаря проекту «Здравографика» — интерактивной инсталляции с использованием технологий дополненной реальности — пациенты медицинских учреждений получили возможность информирования о профилактике коронавирусной инфекции в доступной и удобной форме.

«Страховые представители „АльфаСтрахование-ОМС“ помогают организовать медицинскую помощь любой сложности — от врачебной консультации до высокотехнологичной операции, проконтролировать сроки и качество этой помощи и содействовать восстановлению прав застрахованных лиц»

Наши сотрудники также принимают заявки на волонтерскую помощь. Компания особенно активно помогает одиноким людям, многодетным семьям и одиноким матерям.

— Нина Васильевна, а с какими типичными вопросами обращаются к страховым представителям граждане на самоизоляции?

— Очень многие интересуются, как пройти обследование на COVID-19. Наши сотрудники объясняют, что обследование проводится при наличии медицинских показаний, соответствующее решение принимается лечащим врачом, для этого, при наличии симптомов ОРВИ, необходимо вызвать его на дом. Спрашивают, что делать, если нужна медицинская помощь: оставаться дома или отправляться в поликлинику, вооружившись антисептиком и медицинской маской? Страховые представители говорят, что правильно будет вызвать врача. Звонят с вопросами: как выписать рецепт, доставить лекарства и продукты на дом? Наши сотрудники рекомендуют вызывать врача на дом, обращаться в волонтерский центр: 8 (800) 200-74-37. Это вроде бы простые вопросы, но они определяют стратегию поведения. От того, получит ли человек нужную информацию, зависит его безопасность, а то и жизнь. Наши специалисты готовы отвечать на эти вопросы и сопровождать застрахованных лиц при оказании им медицинской помощи в круглосуточном режиме.

— В условиях сложной эпидемиологической обстановки,кратно выросшей нагрузки на систему здравоохранения, пере-

профилирования больниц застрахованные лица сталкиваются с проблемами в получении плановой диагностической и лечебной помощи. Одних не могут записать на исследование, других не госпитализируют на плановую операцию, а у третьих требуют справки об отсутствии COVID-19. Как «АльфаСтрахование-ОМС» защищает права граждан при получении плановой медицинской помощи в условиях пандемии COVID-19?

— Могут ли не положить на плановую операцию? Сослаться на карантин или отсутствие результатов анализа на коронавирус у пациента? Сколько ждать записи на КТ, МРТ или УЗИ? Делать ли платный тест на COVID-19 до госпитализации? Эти вопросы сейчас тревожат многих наших сограждан.

Страховые представители «АльфаСтрахование-ОМС» помогают организовать медицинскую помощь любой сложности — от врачебной консультации до высокотехнологичной операции, проконтролировать сроки и качество этой помощи и содействовать восстановлению прав застрахованных лиц.

Важность этой работы трудно переоценить, поскольку на кону — риски развития тяжелых патологий и ухудшения качества жизни пациентов, если помощь будет оказана несвоевременно.

Плановая медицинская помощь в полном объеме без нарушения сроков должна в первую очередь оказываться пациентам с онкологическими, сердечно-сосудистыми, эндокринологическими заболеваниями, а также тем, кто находится на заместительной почечной терапии (диализе). Помощь должна предоставляться в условиях круглосуточного стационара, дневного стационара и в амбулаторно-поликлинических условиях, в том числе при проведении инструментальных (компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, УЗИ сердца и сосудов) и лабораторных исследований. Временно приостановлена только профилактическая помощь (профилактические осмотры и диспансеризация). Однако изменился порядок выдачи направлений на госпитализацию. Теперь направление может выдать или врач, оказывающий первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, или региональный орган исполнительной власти в сфере охраны здоровья (министерство здравоохранения или департамент здравоохранения).

Если перед госпитализацией у пациента требуют представить результат лабораторного исследования на COVID-19 и без него не кладут в стационар, то это является нарушением прав пациента и расценивается как необоснованный отказ в предоставлении медицинской помощи.

ИМЕЮТСЯ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ. НЕОБХОДИМО