

Компания «СОГАЗ-Мед» помогает активными действиями

Скорее всего у вас уже есть такой документ, как полис обязательного медицинского страхования (ОМС). Но точно ли вы знаете, что он – не просто пластиковая карта или бумажный бланк, без которых вы не сможете записаться в поликлинику на прием к врачу? А ведь с ним при обращении в медицинское учреждение вам полагается большой спектр бесплатных медицинских услуг. Попробуем разобраться в этом вопросе вместе с компанией «СОГАЗ-Мед».

На защите ваших прав

«СОГАЗ-Мед» напоминает, что страховая медицинская организация (СМО), выдавшая человеку полис ОМС, берет на себя обязательство обеспечить его права на получение доступной и качественной медицинской помощи, дает гарантии защиты этих прав. Сегодня страховые медицинские организации исполняют эти обязательства, что подтверждается ростом количества поступающих обращений граждан и примерами быстрого и эффективного реагирования страховых представителей – уполномоченных лиц СМО.

Так в 2024 году по вопросам системы ОМС в «СОГАЗ-Мед» поступило около 1,5 млн обращений от граждан, из них 64 272 обращения по территории Хабаровского края.

Например, застрахованный Анатолий Е. в течение длительного времени пытался получить консультацию кардиолога. Его ситуацию взял на контроль страховой представитель Хабаровского филиала «СОГАЗ-Мед», который связался с медицинской организацией и согласовал прием застрахованного. Результатом стало получение всех необходимых консультаций и направлений на обследования.

Менеджер здоровья и адвокат

Страховые представители «СОГАЗ-Мед» выступают не только консультантами в вопросах здравоохранения, но и являются фактически адвокатами для каждого застрахованного. Ведь на практике возникают ситуации, когда вместо положенного бесплатного лечения в поликлинике или больнице предлагают платные услуги, либо оказывают помощь ненадлежащего качества или вообще отказывают в ней. Если такое произошло – следует обратиться с жалобой к руководству медицинской организации, а если и это не помогло – сразу же связаться со своей страховой компанией.

Задача страховых представителей – обеспечить возможность гражданам получить оперативную консультацию и содействие по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи по полису ОМС.

В случае необходимости урегулирования обращения застрахованного лица, по существу, страховые представители осуществляют взаимодействие с медицинской организацией. Когда споры не удается разрешить в досудебном порядке, «СОГАЗ-Мед» оказывает сопровождение застрахованным лицам при судебном урегулировании в качестве третьего лица.

При поддержке страховых представителей «СОГАЗ-Мед» в 2024 году в досудебном порядке было урегулировано 99.9% от числа обоснованных жалоб застрахованных лиц. Сумма возмещения ущерба застрахованным в досудебном порядке составила более 1,6 млн руб.

Помощь в деле

Особое внимание «СОГАЗ-Мед» уделяет застрахованным с онкопатологией, которых компания персонально сопровождает при получении медицинской помощи.

С 2020 года компания «СОГАЗ-Мед» реализует проект по проведению интервью с застрахованными лицами в случаях подозрения на онкологическое заболевание или с установленным диагнозом. Компания анализирует данные оплаченных счетов за оказанную медицинскую помощь и формирует списки лиц для сопровождения. С данными застрахованными проактивно работают специально подготовленные страховые представители 2 уровня. В ходе интервью они уточняют, насколько граждане удовлетворены медицинской помощью, информируют, содействуют в маршрутизации для получения лечения, контролируют его своевременность, т.е. оказывают реальную помощь. Для онкопациентов на сайте «СОГАЗ-Мед» создан тематический раздел «Онкология», где собрана информация о порядке, сроках и условиях оказания им медпомощи, диспансерного наблюдения и др. Отслеживается каждый случай: страховые представители сопровождают, помогают в индивидуальном порядке.

Одним из примеров является ситуация, когда в Хабаровском филиал «СОГАЗ-Мед» письменно обратилась застрахованная Наталья П. С 2016 года, она наблюдалась у гематолога по поводу хронического миелоидного лейкоза. Для коррекции лечения ей было необходимо провести диагностическое исследование в медицинской организации по месту жительства, которое ей предложили провести только на платной основе. Женщина обратилась в страховую компанию «СОГАЗ-Мед» за содействием в проведении необходимого исследования в рамках программы ОМС. Филиалом были организованы и проведены необходимые контрольно-экспертные мероприятия, оказано содействие в проведении диагностического исследования застрахованной. СМО направила в адрес руководителя медицинской организации, а также в Министерство здравоохранения Хабаровского края письмо с просьбой взять на административный контроль случаи оказания медпомощи онкологическим больным.

Информирование застрахованных

Компания «СОГАЗ-Мед» не только защищает и восстанавливает нарушенные права граждан. Еще одной из важнейших ее функций является сопровождение и консультирование застрахованных лиц на этапах получения медицинской помощи, информирование населения о возможности прохождения профилактических мероприятий. По итогам 2024 года совершено около 2,5 млн звонков и направлено сообщений о возможности прохождения углубленной диспансеризации. В организацию часто поступают слова благодарности за проявленную заботу и, в том числе – за вовремя направленные приглашения пройти обследование. Ведь нередко пройденный осмотр в медицинской организации – это сохраненное здоровье, а возможно – и жизнь. Так произошло с застрахованной Анной А., которая была приглашена на углубленную диспансеризацию после перенесенного COVID-19. Во время обследования врачи выявили у нее начальную стадию серьезного заболевания. Благодаря своевременно начатому лечению, болезнь удалось победить. «Спасибо, что вам не все равно!», – поблагодарила компанию в своем письме Анна.

«СОГАЗ-Мед» желает своим застрахованным здоровья и продолжает поддерживать на высоком уровне доступность оказания медицинской помощи.

Справка о компании:

Страховая компания «СОГАЗ-Мед» — лидер системы ОМС. Каждый 3-й житель РФ является нашим застрахованным. Подразделения компании успешно работают в 56 российских регионах и в городе Байконуре. Высококвалифицированные специалисты «СОГАЗ-Мед» контролируют качество медицинского обслуживания и защищают права застрахованных в системе ОМС.