



**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ФОНД
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ**

Министерство здравоохранения
Российской Федерации

Новослободская ул. 37, Москва, ГСП-4, 127994,
тел.: (495) 987-0380, доб. 1522, факс: (499) 973-4455
e-mail: general@ffoms.ru, <http://www.ffoms.ru>

№ _____

на № 23-3/10-2-7204 от 17.10.2017

Об участии в заседании

Федеральный фонд обязательного медицинского страхования рассмотрел письмо о проведении 25 октября 2017 заседания Совета общественных организаций по защите прав пациентов при Министерстве здравоохранения Российской Федерации и сообщает, что в заседании примет участие Кравчук Светлана Георгиевна – начальник Управления организации ОМС Федерального фонда обязательного медицинского страхования.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Председатель

Н.Н. Стадченко

Информация по страховым представителям

Внедряемая в здравоохранение Российской Федерации пациентоориентированная модель повысила роль страховых медицинских организаций в защите прав и законных интересов, для этого с 2016 года проводится работа по формированию трехуровневого института страховых представителей, задача которых обеспечить информационное сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи, информировать о возможности прохождения профилактических мероприятий, их целях и задачах, контролировать прохождения, а также консультировать по вопросам оказания медицинской помощи, напоминать о праве выбора медицинской организации и врача 1 раз в год, оказывать содействие в госпитализации застрахованного лица с учетом его выбора медицинской организации, оказывающей специализированную медицинскую помощь, осуществлять другие функции согласно законодательству.

Уже с 1 июля 2016 года страховые представители 1 уровня консультируют население по всем вопросам организации и получения медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования, о порядке выбора медицинской организации и прикрепления к медицинской организации, информируют о возможности и порядке выбора врача и графике их работы, о возможности и порядке прохождения диспансеризации, страховые представители тесно взаимодействуют с медицинскими организациями и решают совместно с ними вопросы организации медицинской помощи населению.

Страховые представители 1 уровня регистрируют обращения граждан и контролируют сроки предоставления ответа, если вопрос гражданина требует привлечения специалиста более высокого уровня. Также страховые представители первого уровня работают с обращениями и жалобами населения и решают вопросы в рамках своей компетенции.

С момента внедрения страховых представителей 1 уровня время дозвона в контакт-центры значительно сократилось и в настоящий момент не превышает 20 секунд

В 2017 году страховые медицинские организации реализуют новый уровень работы с застрахованными лицами – начали работу страховые представители 2 уровня, основными задачами которых является первичное и повторное индивидуальное информирование о возможности прохождения застрахованными лицами диспансеризации и профилактических мероприятий, контроль прохождения диспансеризации и при необходимости, напоминание, проведение телефонных опросов застрахованных лиц в целях уточнения своевременности прохождения профилактических мероприятий, выяснения

причин отказов от них, а также анализ данных опросов и результатов прохождения профилактических мероприятий.

По информации территориальных фондов обязательного медицинского страхования на 01.09.2017 работает более 7,5 тысяч страховых представителей первого и второго уровней, из них:

3 591 Страховых представителей первого уровня, нагрузка составляет 40,6 тыс. ЗЛ на 1-го страхового представителя;

4 067 Страховых представителей второго уровня, нагрузка составляет 35,8 тыс. ЗЛ на 1-го страхового представителя;

Во всех субъектах Российской Федерации работают контакт-центры.

С 2018 года страховыми медицинскими организациями будет внедрен третий уровень страховых представителей, которые будут реализовывать функции по мотивированию застрахованных к выполнению рекомендаций врача по результатам диспансеризации, повышению приверженности лечению у лиц, подлежащих диспансерному наблюдению, а также по разбору конфликтных ситуаций и спорных случаев, оказанию, при необходимости, правовой помощи.