

## КТО ТАКИЕ СТРАХОВЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ?

Для обеспечения защиты прав граждан при оказании бесплатной медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования активно развивается новое направление — служба страховых представителей.

Служба страховых представителей является важным элементом эффективной пациенто-ориентированной модели обязательного медицинского страхования. Страховые представители — это сотрудники страховой медицинской организации, основной задачей которых является информационное сопровождение застрахованных на всех этапах оказания медицинской помощи, в том числе при прохождении профилактических мероприятий.

## ЧТО ДЕЛАЮТ СТРАХОВЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ?

Консультируют по вопросам получения бесплатной медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

Оказывают содействие при получении бесплатной медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования.

Принимают претензии к медицинской организации и организуют проведение экспертизы по вопросам качества оказанной медицинской помощи по обращениям граждан.

Участвуют в организации диспансеризации и медицинских профилактических осмотров, в том числе публичном и индивидуальном информировании застрахованных лиц.

Анализируют результаты профилактических мероприятий и данных социологических опросов граждан.

Формируют приверженность населения к ведению здорового образа жизни.

## НАШИ КОНТАКТЫ

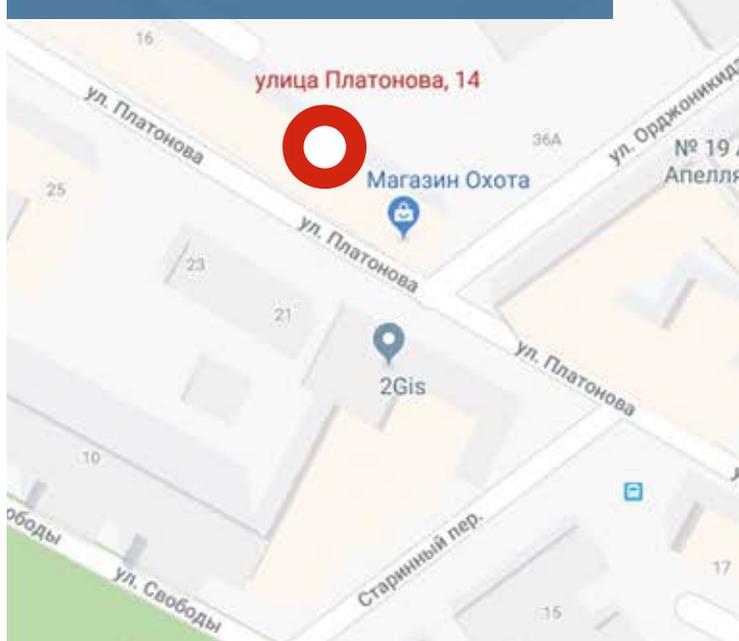
АДРЕС:  
394018, Г. ВОРОНЕЖ, УЛ. ПЛАТОНОВА, Д. 14.

ТЕЛЕФОН:  
8 800 100-36-03.

E-MAIL:  
INFO@INKO-MED.RU

РЕЖИМ РАБОТЫ:  
ПОНЕДЕЛЬНИК - ЧЕТВЕРГ С 9:00 ДО 18:00,  
ПЯТНИЦА - С 9:00 ДО 17:00,  
ПЕРЕРЫВ - С 13:00 ДО 14:00.

ВЕБ-САЙТ:  
HTTP://WWW.INKO-MED.RU



ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО  
СТРАХОВАНИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ТЕЛ. 8-800-775-95-39



## ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

### О СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЯХ



## В ЭТОМ БУКЛЕТЕ

ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

КОНТАКТЫ ООО "МСК "ИНКО-МЕД"

КОНТАКТЫ ТФОМС ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ФУНКЦИИ СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ ЗАСТРАХОВАННЫХ

ИНКО-МЕД  
Надежность, проверенная временем



<http://www.inko-med.ru>

## I УРОВЕНЬ СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

Страховые представители первого уровня — это специалисты контакт-центра, предоставляющие информацию справочного-консультационного характера по устным обращениям граждан.

Страховые представители первого уровня принимают устные обращения граждан и консультируют о наличии права выбора (замены) страховой медицинской организации, медицинской организации, лечащего врача, порядке получения полиса ОМС.

Предоставляют информацию о медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС, режиме их работы, видах, условиях предоставления медицинской помощи бесплатно по полису ОМС.

Информируют застрахованных граждан о возможности прохождения диспансеризации и профилактических мероприятий.

Проводят опросы граждан для выявления причин неявки на профилактические мероприятия.

### СЛУЖБА СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

ВАЖНЫЙ ЭЛЕМЕНТ ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОЙ МОДЕЛИ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ.

## II УРОВЕНЬ СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

Страховые представители второго уровня формируют целевой контингент для прохождения диспансеризации и профилактического осмотра.

Индивидуально информируют застрахованных посредством SMS-сообщений, телефонной, почтовой связи о прохождении профилактических мероприятий, диспансеризации и профилактических медицинских осмотров в медицинской организации, к которой они прикреплены по месту жительства.

Контролируют и анализируют прохождение диспансеризации застрахованными лицами, ведут учёт не прошедших диспансеризацию.

Обеспечивают защиту прав, застрахованных в системе ОМС и ведут работу по рассмотрению обращений застрахованных лиц.

Консультируют застрахованных по вопросам оказания медицинской помощи, по вопросам получения специализированной и высокотехнологичной помощи в рамках программ ОМС и праве выбора медицинской организации при получении специализированной медицинской помощи.

### СЛУЖБА СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ НА ВСЕХ ЭТАПАХ ОКАЗАНИЯ ИМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.

## III УРОВЕНЬ СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

Страховые представители третьего уровня анализируют показатели здоровья застрахованных лиц, осуществляют контроль своевременности диспансерного наблюдения, сроков и профиля плановых госпитализации и иных рекомендаций по результатам диспансеризации.

Осуществляют индивидуальное информирование о необходимости своевременного обращения в медицинские организации в целях предотвращения ухудшения состояния здоровья, выполнения рекомендаций по лекарственной терапии и контроля над состоянием своего здоровья.

Рассматривают письменные обращения граждан, организывают и проводят целевые экспертизы с целью оценки доступности и качества медицинской помощи.

Осуществляют контроль объёмов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, в том числе в момент получения медицинской помощи (очная экспертиза качества медицинской помощи).

### СЛУЖБА СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

ОБЕСПЕЧИВАЕТ ПРАВОВУЮ ПОДДЕРЖКУ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ В РАМКАХ ДОСУДЕБНОГО И СУДЕБНОГО РАЗБИРАТЕЛЬСТВА.