

## Проблемы решает «горячая линия»

В условиях распространения коронавирусной инфекции, когда нагрузка на медицинские службы значительно увеличилась, важность работы страховых медицинских организаций по обеспечению доступности бесплатной медицинской помощи для населения кратно возросла. В настоящее время страховые представители решают не только вопросы защиты прав и информирования застрахованных, но помогают гражданам получить необходимую медицинскую помощь.

В целом за 10 месяцев 2020 года в контакт-центр в сфере обязательного медицинского страхования Алтайского края поступило более 39 тысяч обращений от застрахованных лиц. Так, только в октябре текущего года по телефонам «горячей линии» страховые представители приняли почти 9 тысяч звонков, что в 4 раза больше, чем за предыдущий период.

Как отметили в ТФОМС Алтайского края, рост устных обращений наблюдается и в территориальном фонде ОМС, и в страховых медицинских организациях. Изменилась и структура обращений. Большая часть из них – это консультации по вопросам организации оказания медицинской помощи при появлении симптомов острой респираторной вирусной инфекции, контакте с больными, у которых подтвержден диагноз COVID-19, сроки ожидания приема врач, вызова скорой помощи и т.д. Чтобы обеспечить доступность для жителей края консультативной помощи по вопросам оказания бесплатной медицинской помощи, в том числе при коронавирусной инфекции COVID-19, Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Алтайского края по договоренности с Министерством здравоохранения Алтайского края усилена работа телефонов «горячей линии» и организованы дополнительные телефонные консультации населения страховыми компаниями. Страховые медицинские организации предоставили максимальное количество телефонных номеров, увеличено количество операторов, проведено информирование населения через средства массовой информации о возможности получения консультаций у страховых представителей.

В условиях подъема заболеваемости именно страховые представители стали связующим звеном между медицинскими организациями и пациентами. В данной работе задействованы страховые представители, как первого, так и второго уровня. Количество страховых представителей второго уровня, а это именно те специалисты, которые оказывают непосредственное содействие застрахованным в получении необходимой медицинской помощи, было увеличено в страховых компаниях на треть.

В рамках деятельности контакт-центра специалисты ТФОМС и страховые представители СМО разбираются с каждой конкретной ситуацией, с которой пациенты обращаются по телефону «горячей линии», оказывают содействие в получении медицинской помощи, активно взаимодействуя с медицинскими организациями и Министерством здравоохранения края. Страховые представители связываются с медицинскими организациями, чтобы помочь пациенту записаться на прием к врачу, вызвать врача на дом, организовать

необходимое плановое обследование. Так, например, если человеку необходимо получить льготные лекарства, то по договоренности с министерством здравоохранения страховые представители направляют информацию о данном пациенте и необходимом лекарственном средстве напрямую непосредственно в поликлинику. В дальнейшем поликлиника по информации СМО оформляет рецепт и передает его в аптеку. То есть, без посещения поликлиники, человек может забрать препараты в аптеке, что минимизирует распространение инфекции, упрощает и ускоряет процедуру получения необходимых лекарств.

За разъяснениями и консультациями по любым вопросам, связанным с работой медицинских организаций, оказанием бесплатной медицинской помощи, в том числе при заболевании новой коронавирусной инфекцией COVID-19, можно обратиться по одному из данных телефонов:

ТФОМС Алтайского края **8-800-775-85-65** (звонок бесплатный)

Алтайский филиал ООО «СМК РЕСО-Мед» **8-800-200-92-04** (круглосуточно, звонок бесплатный), (3852) **55-67-67** с 09:00 до 17:00;

филиал ООО «Капитал МС» в Алтайском крае **8-800-100-81-02** (круглосуточно, звонок бесплатный), (3852) **20-28-22** с 08:00 до 17:00;

филиал «Алтайский АО «СГ «Спасские ворота-М» **8-800-770-07-99** (круглосуточно, звонок бесплатный), (3852) **55-73-97** с 09:00 до 17:00.