

О взаимодействии территориального объединения организаций профсоюзов Союза «Астраханское областное объединение организаций профсоюзов» с территориальным фондом обязательного медицинского страхования по вопросу деятельности страховых представителей.

Федерация Независимых Профсоюзов России, в целях дальнейшего совершенствования механизмов защиты прав застрахованных граждан в сфере ОМС, предложила рассмотреть на заседаниях правлений региональных фондов обязательного медицинского страхования вопрос «Об эффективности функционирования института страховых представителей по защите прав и законных интересов работающих граждан в сфере ОМС».

Институт страховых представителей в России введен с 1 июля 2016 года по инициативе Минздрава России при поддержке Федерального фонда ОМС. Основными задачами страховых представителей являются повышение уровня информированности о возможностях системы ОМС, обеспечение защиты прав и законных интересов застрахованных граждан на доступную и качественную медицинскую помощь.

В текущем году на заседании Территориального фонда обязательного медицинского страхования Астраханской области по инициативе председателя Общественной палаты, председателя территориального объединения организаций профсоюзов Союза «Астраханское областное объединение организаций профсоюзов» Калашниковой Светланы Васильевны была заслушана информация АФ АО «СК «СОГАЗ-Мед» о работе института страховых представителей всех уровней по вопросам оказания медицинской помощи в Астраханской области за 2023 год.

Серьезной проблемой здравоохранения в регионе является дефицит кадров как в управленческих структурах, так и по многим медицинским специальностям. Недостаток времени на прием и разъяснения пациентам наряду с высокой загруженностью у значительной части медиков с одной стороны и недостаточным уровнем подготовки и квалификации у молодых медицинских работников оказывает негативное влияние на качество медицинской помощи и соответственно на рост жалоб и предложений.

Наиболее распространёнными вопросами являются льготы на лекарственное обеспечение и время получения медицинской помощи, длительность ожидания приёма у врача и проведения необходимых обследований. Очень часто пациенты сталкиваются с проблемой навязывания платных услуг. Отдельный блок жалоб связан с удалённостью медучреждений, так как во многих регионах из-за укрупнения и оптимизации медучреждений, была усложнена их транспортная доступность.

Значительное время в деятельности страховых представителей отведено публичному и индивидуальному информированию по вопросам здорового образа жизни, защиты прав застрахованных и обязанностей страховых медицинских организаций, профилактических мероприятий, системы ОМС, а также на работу с обращениями граждан.

За 2023 год по сравнению с 2022 годом количество поступивших обращений увеличилось в 1.5 раза. Прием устных обращений осуществляется страховыми представителями по телефону горячей линии, по региональным телефонам филиала, по сети Интернет в он-лайн чате. Рост обоснованных жалоб с 7,4% в 2022 году до 29,8 в 2023 году произошел за счет обращений по организации работы медицинских организаций.

Страховыми представителями оказывается содействие гражданам в решении возникших затруднений при получении медицинской помощи. Они сотрудничают с ответственными лицами медицинских организаций для повышения доступности и качества медицинской помощи застрахованным лицам, содействия в организации приема врача в поликлинике по месту прикрепления, на дому, в амбулаторно-поликлинических подразделениях вне территории прикрепления. Проводится работа по соблюдению сроков ожидания медицинской помощи, решаются проблемы с обследованием в рамках ОМС, госпитализации, в том числе за пределами Астраханской области, возмещения необоснованно затраченных денежных средств застрахованному лицу и т.д.

Кроме того, в основные обязанности страховых представителей входит сопровождение пациента на всех этапах оказания медицинской помощи, курирование хода лечения, а при необходимости и организация экспертизы качества.

Как показывает практика, страховые представители делают акцент на информационном направлении деятельности, в меньшей мере реализовывая практические механизмы, такие как взаимодействие с медицинскими организациями направленное на реализацию прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования и создания условий для обеспечения доступности и качества указанной медицинской помощи.

Страховая компания с учетом графика проведения профилактических осмотров, диспансеризации и диспансерного наблюдения формирует списки на прохождение профилактических медицинских осмотров, диспансеризации и диспансерного наблюдения в очередном году.

Еще одним направлением работы страховых представителей является проведение опросов застрахованных граждан, в том числе, оценки общественного мнения по удовлетворенности населения медицинской помощью. Результаты опросов показали, что уровень удовлетворенности оказанной медицинской помощью выше показателя по региону и приближаются к показателям по РФ. По результатам опросов отмечено снижение уровня удовлетворенности медицинской помощью, оказанной в частных МО с 58,3% в 2022 году до 54,8% в 2023 году и значительное снижение уровня удовлетворенности в селе с 41,2% в 2022 году до 36% в 2023 году.

По результатам обсуждения было рекомендовано:

- в текущем году ТФОМС совместно со страховыми медицинскими организациями провести акцию с целью разъяснения населению,

кто такие страховые представители и чем они могут помочь застрахованным, так как граждане слабо осведомлены о существовании и функционале института страховых медицинских представителей;

- развитие системы общественного контроля;
- взаимодействие профсоюзов, работодателей и страховых представителей всех уровней в целях усиления связи с населением,
- повышение уровня общественного контроля и улучшения медицинского обслуживания населения.

Учитывая актуальность и высокую социальную значимость данного вопроса, предлагаем инициировать общественные обсуждения и проведение консультаций с участием всех заинтересованных сторон на всех уровнях деятельности страховых представителей.