

Первый заместитель директора филиала «МАКС-М» в Белгороде Анна Землянских выступила с докладом на Координационном совете по организации защиты прав застрахованных при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере ОМС.

В нём она рассказала об исполнении территориальной программы государственных гарантий по ОМС в I полугодии 2021 года и работе филиала по защите прав застрахованных.

Для обеспечения постоянного информационного сопровождения застрахованных граждан в 49 лечебных учреждениях функционируют каналы связи граждан со страховыми представителями.

На постоянной основе в 19 организациях ежедневно прием населения ведется на информационных постах, в 16 – установлены телефоны прямой связи, в остальных прием осуществляется в соответствии с графиком дежурств.

Для увеличения скорости обработки обращений граждан, проведения контрольных мероприятий и решения проблем было создано дополнительно 83 рабочих места. Благодаря увеличению штата страховых представителей, большую часть конфликтных ситуаций удалось урегулировать в досудебном порядке.

За первый квартал 2021 года страховые представители получили 5897 обращений, что в 1,2 раза меньше количества обращений, полученных за аналогичный период 2020 года. Количество жалоб уменьшилось в 2,8 раза – из 50 полученных жалоб, были признаны обоснованными 36. Вместе с тем втрое увеличилось количество звонков, связанных с вопросами организации работы медицинских учреждений и предоставления справочно-консультативной помощи.

В условиях возникновения угрозы распространения коронавирусной инфекции изменился характер индивидуального информирования застрахованных: активно используются интернет-ресурсы, социальные сети, телерадиовещание и рассылка уведомлений по электронной почте, налажено тесное удаленное взаимодействие с руководителями медицинских организаций.

А. Землянских предложила разработать критерии оценки результативности профилактических мероприятий и диспансеризаций, внедрить постоянный мониторинг оценки уровня удовлетворенности населения качеством их проведения и удобством участия в них.