

## **Работа по информированию населения о правах в системе ОМС**

Одним из приоритетных направлений в деятельности Территориального фонда обязательного медицинского страхования Алтайского края является обеспечение и защита прав застрахованных граждан. И здесь важную роль играет непосредственная работа с населением по информированию о правах при оказании бесплатной медицинской помощи и совершенствование деятельности страховых медицинских организаций. Специалисты фонда убеждены, что именно правовое просвещение пациентов способствует снижению числа различных нарушений их прав при оказании медицинской помощи. Сегодня информация о правах граждан в области охраны здоровья и предоставления бесплатной медицинской помощи доступна для изучения каждому жителю Алтайского края.

С этой целью в системе обязательного медицинского страхования проводится большая разноплановая работа, направленная на создание различных информационных ресурсов, с тем, чтобы каждый застрахованный смог получить необходимую информацию, консультацию и помощь в той форме, которая ему наиболее удобна и привычна.

Во всех медицинских организациях, работающих в системе ОМС, представительства фонда в городах и районах края, пунктах выдачи полисов страховых медицинских организаций размещены специальные стенды с материалами для населения, где представлена Территориальная программа государственных гарантий, памятки по ОМС граждан, адреса и телефоны страховых медицинских организаций, Территориального фонда ОМС Алтайского края. Кроме того, в случае необходимости в любое время можно связаться со специалистами контакт-центра по бесплатному телефону «горячей линии» и получить необходимые разъяснения и помощь в решении возникающих ситуаций. Такие телефоны функционируют как в страховых компаниях, так и в Территориальном фонде.

Кроме того, каждый застрахованный может лично прийти на прием в Территориальный фонд ОМС, представительство фонда в городах и районах, в СМО или в электронном виде направить свой вопрос или обращение в адрес специалистов фонда через общественную приемную, размещенную на официальном сайте ТФОМС.

В целях повышения правовой грамотности застрахованных лиц о законодательстве Российской Федерации в сфере обязательного медицинского страхования, в том числе по вопросам получения бесплатной медицинской помощи по программе ОМС, сотрудниками Территориального фонда и СМО ведется информационно-разъяснительная работа среди коллективов медицинских работников, трудовых коллективов, общественных объединений пациентов. Одной из её форм является проведение школ правовой грамотности – специальных занятий по вопросам обязательного медицинского страхования. Необходимо отметить, что школы правовой грамотности проводятся фондом в течение нескольких лет и продолжают сохранять свою актуальность, поскольку это всегда живой, заинтересованный диалог, а также возможность получения новой информации.

Работа, направленная на повышение информированности граждан о правах в области обязательного медицинского страхования, ведется не только в краевом центре, но и, соответственно, в каждом городе и районе Алтайского края.

Информация о правах застрахованных лиц в сфере ОМС размещается в средствах массовой информации, а для обеспечения индивидуального информирования осуществляется выпуск наглядных материалов по различным аспектам прав застрахованных лиц. Кроме того, Территориальный фонд и страховые медицинские компании активно используют возможности информационно-телекоммуникационных сетей. На официальных сайтах в сети Интернет СМО размещают информацию о своей текущей деятельности, опыте работы, количестве застрахованных лиц, медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта, видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи, правах граждан в сфере ОМС и т.д.

В свою очередь на официальном сайте ТФОМС Алтайского края представлены нормативные документы и справочная информация для населения: реестр медицинских организаций и страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в системе обязательного медицинского страхования, порядок оказания бесплатной медицинской помощи, порядок выбора или замены СМО, порядок получения полиса обязательного медицинского страхования, критерии оценки деятельности СМО и медицинских организаций, в том числе информация о работе Контакт-центра, номера телефонов «горячей линии».

Работа по защите прав застрахованных в сфере обязательного медицинского страхования постоянно совершенствуется и развивается. Например, в рамках международного проекта «Здоровые города, районы и поселки» в городах Барнауле и Бийске запущен электротранспорт «Время быть здоровым». Первый трамвай здоровья начал функционировать в г. Бийске в декабре 2015 года, а в 2016 году в Барнауле дополнительно запущены трамвай и троллейбус.

Основной задачей подобного транспорта стало информирование жителей. В транспорте специалисты Краевого центра медицинской профилактики, волонтеры-медики и представители страховой медицинской организации рассказывают горожанам о том, где можно проверить состояние своего здоровья, необходимости своевременной профилактики, об основах ЗОЖ и правах застрахованных при оказании медицинской помощи. Благодаря «познавательному» электротранспорту теперь пассажиры смогут не просто добраться до пункта назначения, но и с пользой провести время в пути.

Еще одним шагом по приближению консультативной помощи для населения стало создание в сфере обязательного медицинского страхования Контакт-центра и службы страховых поверенных. Контакт-центр в Алтайском крае начал свою работу с 1 июня 2016 года. Он объединил деятельность по защите прав застрахованных как фонда, так и страховых медицинских организаций, осуществляющих обязательное медицинское страхование на территории края. Основной задачей Контакт-центра стало обеспечение «обратной связи» с населением и рассмотрение обращений граждан. С этой

целью в рамках Контакт-центра организован телефон «горячей линии» по типу колл-центра и реализован электронный учет всех поступающих обращений. По телефону «горячей линии» операторы оказывают справочно-консультативную помощь по вопросам обязательного медицинского страхования и получения бесплатной медицинской помощи, дают разъяснения, рекомендации, как поступить в той или иной ситуации, а в случае необходимости принимают оперативные меры по защите прав застрахованных лиц. При этом телефоны «горячей линии» страховых медицинских организаций в рамках Контакт-центра работают в круглосуточном режиме. С началом работы Контакт-центра для застрахованных стало намного проще решить возникающие вопросы.

В целом же сегодня в сфере обязательного медицинского страхования ведется работа по созданию трехуровневой системы страховых поверенных. Для реализации данного направления в настоящее время Министерством здравоохранения Российской Федерации и Федеральным фондом ОМС разработана «дорожная карта», в соответствии с которой страховые медицинские организации за счет собственных средств проводят обучение специалистов различного функционального профиля от операторов Контакт-центра до высококвалифицированных врачей-экспертов. В течение первого полугодия были проведены подготовительные мероприятия, проработаны процессы взаимодействия, разработаны единые квалификационные требования, определен функционал страховых поверенных всех трех уровней.

Страховые поверенные 2 уровня начали свою работу с января 2017 года. С целью повышения доступности и качества медицинской помощи усилена ответственность страховых медицинских организаций по сопровождению застрахованных лиц. Так, в рамках деятельности по защите интересов застрахованных граждан страховые поверенные будут сопровождать пациентов на всех этапах оказания медицинской помощи, оказывать помощь при выборе врача или медучреждения, осуществлять индивидуальное информирование застрахованных лиц о проведении профилактических мероприятий путем направления смс-сообщений, писем, телефонных звонков и курировать их прохождение, а также мотивировать застрахованных для прохождения профилактических мероприятий. Таким образом, с созданием трехуровневой системы страховых поверенных будет сформирована пациентоориентированная модель защиты прав застрахованных граждан при получении бесплатной медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования.

**По всем вопросам обязательного медицинского страхования можно звонить на бесплатную «горячую линию» Территориального фонда ОМС Алтайского края по номеру 8-800-775-85-65.**