

## ➤ В каких случаях нужно обращаться к страховым представителям?

### Предупредите возможные проблемы!

Обращаться к своему страховому представителю нужно при любых возникших вопросах при получении медицинской помощи — лучше предупредить возможные проблемы и своевременно получить профессиональную консультацию.

### Защитите свои права и сохраните свое здоровье!

Если у Вас возникли проблемы с получением своевременной и качественной медицинской помощи — единственно верный путь — обратиться к страховому представителю!

Своевременное обращение к Вашему страховому представителю может спасти Вас не только от неправомерных финансовых расходов при получении медицинской помощи, но и может спасти Вашу жизнь.



## ➤ Поводом для обращения к страховому представителю может быть:

- отказ в записи на прием к врачу при наличии направления терапевта;
- отказ в направлении на бесплатные анализы;
- принуждение оплатить медицинские услуги по направлению лечащего врача;
- нарушение сроков для сдачи анализов и госпитализации по направлению лечащего врача;
- отказ в бесплатном предоставлении лекарственных препаратов, медицинских изделий, питания — всего, что предусмотрено Программой госгарантий бесплатного оказания медицинской помощи (в т.ч. программой ОМС);
- иные случаи, когда Вам кажется, что Ваши права нарушают.

## ➤ Как связаться со страховым представителем «Капитал Медицинское Страхование»?

- По телефону регионального Контакт-центра, указанного на Вашем полисе ОМС
- По телефону федерального круглосуточного Контакт-центра компании:  
**8 800 100 81 01/02 (звонок бесплатный)**
- Через наш официальный сайт: [www.kapmed.ru](http://www.kapmed.ru)

## ➤ Что необходимо для того, чтобы страховой представитель при необходимости мог оперативно связаться с Вами?

Оставляйте страховому представителю информацию о различных каналах связи с Вами (телефоны, адрес электронной почты, почтовый адрес).



## Страховые представители «Капитал Медицинское Страхование» в Вашем регионе

### МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ «КАПИТАЛ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ»

Android



iPhone

**КАПИТАЛ**  
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

# СТРАХОВЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ МЕНЕДЖЕРЫ ЗДОРОВЬЯ



СПРАВОЧНЫЙ ЦЕНТР  
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ  
как получить  
медпомощь  
бесплатно  
и качественно  
по полису ОМС  
**24/7**

ООО «Капитал МС»  
лицензия Банка России ОС № 3676-01  
(без ограничения срока действия)

## ➤ Кто такие страховые представители и зачем они нужны?

Страховой представитель – это сотрудник страховой медицинской организации, прошедший специальное обучение, представляющий интересы застрахованных лиц и обеспечивающий их активное индивидуальное сопровождение при оказании медицинской помощи через исполнения ряда функций, предусмотренных законодательством.

Страховых представителей часто называют **«менеджерами здоровья»**, так как они обязаны (при наличии Вашего согласия) помогать ВАМ, координировать ВАШИ действия, контролировать соблюдение ВАШИХ интересов различными должностными лицами, отвечающими за организацию и оказание медицинской помощи, в целях сохранения ВАШЕГО здоровья!

**ВАШ страховой представитель** – это работник той страховой медицинской организации, в которой Вы в настоящее время застрахованы по обязательному медицинскому страхованию. Наименование и контактный телефон Вашей страховой компании указываются на полисе обязательного медицинского страхования.

## ВАШ СТРАХОВОЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ – ЭТО:

### ✓ Ваш личный консультант

- по вопросам Ваших прав и обязанностей в сфере охраны здоровья и ОМС;
- по всем вопросам оказания медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования;
- по вопросам выбора медицинской организации и врача.



### ✓ Ваш личный помощник

- активно информирует Вас о возможностях бесплатного прохождения профилактических мероприятий (проф. осмотры, диспансеризация) в целях раннего выявления и предупреждения развития опасных заболеваний;
- активно напоминает о необходимости своевременного посещения и соблюдении рекомендаций лечащего врача при наличии заболевания (диспансерное наблюдение);
- контролирует организацию лечения, в том числе в рамках плановой госпитализации;
- предоставляет информацию об оказанной Вам медицинской помощи (оформление по запросу соответствующей официальной справки).



### ✓ Ваш личный эксперт

- при возникновении необходимости получить достоверную информацию о качестве и объемах оказанной вам медицинской помощи;
- при рассмотрении жалоб на качество оказанной Вам (или лицам,

интересы которых Вы представляете на законной основе) медицинской помощи, в том числе путем проведения экспертизы.



### ✓ Ваш личный «адвокат», профессиональный защитник Ваших прав

- в разрешении любых конфликтных ситуаций с медицинской организацией или врачом на всех этапах получения медицинской помощи на досудебном и судебном этапах.



## Почему в страховых компаниях организовано три уровня страховых представителей?

### 1-й уровень страховых представителей –

сотрудники Контакт-центра, которые консультируют и информируют обратившихся по телефону, а при поступлении вопросов, требующих экспертной консультации или разбирательства – переводят Вас на страховых представителей 2 или 3 уровня.

### 2-й уровень страховых представителей –

сотрудники, которые работают как в страховых компаниях, так и непосредственно в медицинских организациях, осуществляют основную часть работы по информационному сопровождению пациентов на всех этапах оказания медицинской помощи и профилактических мероприятий, проводят профессиональные консультации при спорных вопросах с медицинскими организациями.

### 3-й уровень страховых представителей –

квалифицированные врачи-эксперты, работающие с поступающими жалобами на оказанную медпомощь, организующие представление интересов пациентов на досудебном и судебном уровнях в конфликтных ситуациях, также осуществляющие индивидуальное информирование и сопровождение лиц с хроническими заболеваниями.