



КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Отчет о работе страховых представителей филиала ООО «Капитал МС» в Республике Коми за I полугодие 2019 года.

- *Докладчик: Цветкова Н.Ф. - Директор филиала «Капитал Медицинское Страхование» в Республике Коми, к.п.н*



КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Страховой представитель

Страховой представитель (далее СП) – сотрудник страховой медицинской организации, прошедший специальное обучение, представляющий интересы застрахованных лиц и обеспечивающий их активное индивидуальное сопровождение при оказании медицинской помощи через исполнение ряда функции предусмотренных законодательством.

Основная цель — это внедрение эффективного механизма обеспечения прав застрахованных граждан на получение бесплатной, качественной и безопасной медицинской помощи по программе ОМС. Совершенствование системы направлено на то, чтобы у каждого владельца полиса ОМС был свой страховой представитель, который не только защищает права гражданина на получение бесплатной медицинской помощи и осуществляет его информационное сопровождение на всех этапах оказания помощи, но и информирует об участии в диспансеризации.



КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Страховой представитель 1 уровня

Страховой представитель 1 уровня - это специалист контакт-центра СМО, предоставляющий по устным обращениям застрахованных лиц информацию по вопросам обязательного медицинского страхования справочно-консультационного характера (действует с 01.07.2016г).

В Филиале числится 8 СП (1- регионального уровня, 7- федерального уровня).

На **1 июля 2019 года** в Филиал поступило **1578** обращений на телефон контакт-центра, из них **280** обращений поступило на телефон федерального контакт-центра. Страховыми представителями переадресовано 150 обращений на СП 2 или 3 уровня по компетенции.



КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Тетрадь страхового представителя

Компанией ООО «Капитал МС» разработана «Тетрадь страхового представителя», которая используется всеми уровнями страховых представителей





КАПИТАЛ

МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

«Прямая линия»

В медицинских организациях Республики Коми размещаются телефоны прямой связи со страховым представителем филиала Компании ООО «Капитал МС» для решения вопросов застрахованных по ОМС





КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Страховой представитель 2 уровня

Страховой представитель 2 уровня - специалист СМО — администрирование и организация работы с застрахованными лицами по информированию и сопровождению при организации оказания медицинской помощи, в т.ч. профилактических мероприятий, а также защиты прав и законных интересов в сфере ОМС (действует с 01.01.2017г).
В Филиале **27** действующих представителей.

С января 2019 года ведётся постоянная работа по выходам СП в медицинские организации Республики Коми согласно «Дорожной карте».

Организована работа **11** постов СП.

СП 2 уровня проводится анкетирование застрахованных лиц о качестве оказываемой им медицинской помощи, информирование о праве прохождения диспансеризации.

По компетенции СП связывается с администрацией медицинского учреждения для решения проблем застрахованных лиц связанных с медобслуживанием.



КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Страховой представитель 2 уровня

Работа страхового представителя 2 уровня включает: проведение опросов в рамках национального проекта «Здравоохранение», информирование по вопросам диспансеризации и постановки на диспансерное наблюдение и т.д.





КАПИТАЛ

МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Распространение информационных буклетов о работе страховых представителей в рамках реализации рекомендаций ФФОМС в медицинских организациях страховыми представителями 2 уровня Республики Коми.





КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Посты страховых представителей действуют в следующих медицинских организациях:

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми "Княжпогостская центральная районная больница"
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми "Сыктывкарская городская поликлиника № 3» (2 поста)
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми "Ухтинская городская поликлиника"
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми "Интинская центральная городская больница"
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми "Усинская центральная районная больница"
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми "Сысольская центральная районная больница"
Государственное учреждение здравоохранения Республики Коми "Койгородская центральная районная больница"
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми "Усть-Куломская центральная районная больница"
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми "Усть-Вымская центральная районная больница"
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми "Эжвинская городская поликлиника"



КАПИТАЛ

МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Информационные плакаты в медицинских организациях региона





КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Страховой представитель 3 уровня

Страховой представитель 3 уровня – квалифицированные врачи-эксперты работающие с поступающими жалобами на оказанную медпомощь, организующие представление интересов пациентов на досудебном и судебном уровнях в конфликтных ситуациях, также осуществляющие индивидуальные информирование и сопровождение лиц с хроническим заболеваниями.

В филиале **2** действующих и обученных СП 3 уровня. За первое полугодие обработано **49** жалоб застрахованных лиц. СП проводят анкетирование лиц с ЗНО и сердечно-сосудистыми заболеваниями. Проведено **8** встреч с застрахованными лицами на **«Тему защита прав застрахованных в системе ОМС»**.



КАПИТАЛ

МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

kapmed.ru

Компанией ООО «Капитал МС» для застрахованных лиц продолжает функционировать сайт KAPMED.RU

КАПИТАЛ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ 25 ЛЕТ ОМС Путь к здоровью начинается с нами!

8-800-550-67-74 Санкт-Петербург 8 800 100 81 02 Круглосуточно

Получить полис Застрахованным Диспансеризация О компании Пресс-служба Задать вопрос

Институт страховых представителей

ООО «Капитал МС»

Главная Застрахованным О страховых представителях

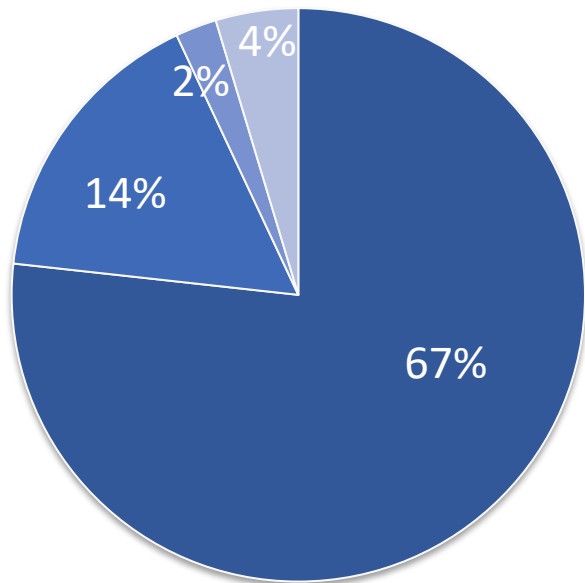
О страховых представителях

ООО «Капитал МС» одно из первых реализовало системный подход к внедрению службы страховых представителей

ООО «РГО Медицина» Страховые представители



Анализ жалоб застрахованных лиц.



- на оказание медицинской помощи
- на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь
- на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС
- другие причины

на оказание медицинской помощи	на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь	на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	другие причины
33	7	1	2

*Другие причины: о несуществующих полученных медицинских услугах отмеченных на портале «Госуслуги».



КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Обращения застрахованных лиц.

На 30 июня в Филиал поступило всего **1603** обращения застрахованных лиц, из них 659 по обеспечению полисов ОМС, 467 по оказываемой медицинской помощи, 65 письменных заявлений.

Тип обращения	1 полугодие 2018	1 полугодие 2019
Заявление о замене/выборе СМО	11306	8745
Количество жалоб	58	49
Количество консультаций по обеспечению полисами ОМС	996	659
На оказание медицинской помощи	241	467

Как видно из таблицы идет увеличение обращений связанных с качеством оказания медпомощи по сравнению с тем же периодом прошлого года.

Количество жалоб указано для жалоб имеющих статус «закрытые». Не включены данные о жалобах, находящихся на разногласии или на согласовании с медицинскими организациями.



Анкетирование застрахованных лиц

Качество оказания медицинской помощи:

Количество опрошенных, всего в том числе при получении МП:	Количество	Процент удовлетворенности, %
вне медицинской организации	47	31%
амбулаторно	523	43%
круглосуточный стационар	31	52%
дневной стационар	24	38%

Уровень удовлетворенности прохождения диспансеризации:

Количество опрошенных	728
Количество опрошенных среди прошедших	593
Количество удовлетворенных	498
Основная причина неудовлетворения	Необходимо посещать МО несколько раз (49,4%)

Анкетирование по профилю онкология:

Количество опрошенных имеющих нарушения срока посещения онколога после установления диагноза с подозрением на ЗНО	19
Основная причина нарушения	Личный фактор, сложно добираться до ЛПУ
Количество ЗЛ с основной причиной	12

Анкетирование «Бережливых поликлиник» согласно Нацпроекту:

Количество МО	Опрошено	Количество удовлетворенных	Процент удовлетворенности, %
11	1312	794	61%



КАПИТАЛ

МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Диспансеризация взрослого населения

Численность подлежащих диспансеризации на 2019 год	Количество проинформированных	Количество прошедших	Количество прошедших из числа проинформированных	Количество направленных на 2 этап из числа прошедших 1 этап	Количество проинформированных среди направленных на второй этап	Количество прошедших 2 этап	Количество направленных на диспансерное наблюдение после прохождения диспансеризации	Установлены группы здоровья 3а и 3б	Количество прошедших диспансеризацию с подозрением на онкологическое заболевание
93098	57360/61%	39212	20650/36%	10535/27%	4268	6580	7323	26685	511

Диспансерное наблюдение взрослого населения.

Численность лиц включенных в план прохождения на 2019 год	Количество прошедших	Количество проинформированных
23130	12396	4047



КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Информирование населения о возможности прохождения диспансеризации.

Информирование проводится посредством письменных обращений, смс-информирования, через мессенджеры, рассылка уведомлений DirectMail. Дополнительно проводится выдача информационных материалов Капитал МС застрахованным лицам.

Соотношение способов информирования:

СМС сообщения	Почтовые рассылки DirectMail	Системы обмена текстовыми сообщениями для мобильных платформ (мессенджеры)
51%	38%	11%





КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

По итогам первого полугодия директором Филиала организованы встречи с трудовыми коллективами Республики Коми с выступлением о работе страховых представителей всех уровней и деятельности Филиала по защите прав застрахованных лиц





КАПИТАЛ

МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

В рамках республиканского молодёжного образовательного форума «Молодежь Коми» в 2019 году директор филиала Н.Ф. Цветкова выступила перед молодыми лидерами с докладом «Страховые представители - менеджеры здоровья».



По итогам встречи Надежде Фёдоровне вручена Благодарность Министра образования, науки и молодёжной политики Республики Коми Н.В. Якимовой



КАПИТАЛ
МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ

Благодарю за внимание!