**В Челябинской области посты страховых представителей возобновили работу в медицинских организациях**

Страховые представители, осуществляющие деятельность по защите прав пациентов в сфере обязательного медицинского страхования, вновь вышли в медицинские организации. В связи с введением режима повышенной готовности работа специалистов была приостановлена почти на год.
Напомним, что в Челябинской области посты страховых представителей на территории медицинских учреждений были организованы в 2018 году. Их задача - защита прав пациентов при оказании им медицинской помощи. В частности, в их обязанности входит оказание содействия в оперативном решении вопросов оказания медицинской помощи, выявления и устранения нарушений, прием и рассмотрение обращений по поводу объемов и качества оказанной медицинской помощи, а также информационное сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи. Кроме того, страховые представители проводят оценку удовлетворенности доступностью и качеством оказанной медицинской помощи посредством опроса и анкетирования застрахованных лиц.
Региональным проектом «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи» национального проекта «Здравоохранение» установлены целевые показатели по обеспечению медицинских организаций каналами связи для граждан, к которым относятся посты страховых представителей или телефоны прямой связи с ними. На 2020 год данный показатель составил 35,2%, но по факту в регионе уже в 2019 году все медицинские организации, оказывающие амбулаторную помощь, обеспечены каналами обратной связи с пациентами на 100%.
В 2020 году в связи с введением ограничительных мероприятий по причине распространения COVID-19 размещение страховых представителей посредством постов и визитов (дежурств по графику) в медицинских организациях было приостановлено. Взамен размещено больше аппаратов прямой телефонной связи со страховыми представителями. Так, из 75 медицинских организаций, оказывающих амбулаторную помощь, в 58 установлено 86 телефонных аппаратов, которые путем нажатия одной кнопки позволяют связаться со страховым представителем и оперативно получить консультацию по возникшему вопросу.
Всего за период с 2018 по 2020 год к страховым представителям в медицинских организациях поступило более 74 тысяч обращений. В прошлом году количество обращений снизилось в 4 раза, что обусловлено ограничительными мероприятиями, связанными с COVID-19. Около половины всех обращений составляют вопросы об оформлении полиса ОМС, порядка 30% - вопросы организации работы медицинских учреждений, в том числе этика и деонтология медицинских работников, санитарно-гигиеническое состояние помещений, право выбора медицинской организации и врача.
В связи с переходом медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, на осуществление деятельности в полном объеме, возобновлением профилактических мероприятий, диспансеризации взрослого населения, с апреля 2021 года возобновляется работа страховых представителей в медицинских организациях. Всего открывается 92 поста и 32 визита более чем в 60 медицинских организациях региона. Актуальный график размещения страховых представителей и средств обратной телефонной связи в медицинских организациях всегда можно найти [на сайте ТФОМС Челябинской области](http://foms74.ru/page/postyi_strahovyih_predstaviteley).
Также напомним, что в ТФОМС Челябинской области продолжает работу круглосуточная бесплатная горячая линия для пациентов 8-800-300-10-03 (звонок бесплатный).