



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
СТРАХОВАЯ МЕДИЦИНСКАЯ  
КОМПАНИЯ



## ИНСТИТУТ СТРАХОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ КАК ИНСТРУМЕНТ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ЗАСТРАХОВАННОМУ ЛИЦУ

I заместитель генерального директора  
Григорьева Валентина Кимовна, к.м.н.

# Институт страховых представителей

## 1 уровень

с 01.07.2016 г.

- Специалист контакт-центра, прошедший подготовку на базе СМО;
- предоставляет справочно-консультационную информацию по вопросам ОМС;
- проводит опрос застрахованных лиц об удовлетворенности качеством и доступностью медицинской помощи.

## 2 уровень

с 11.01.2017 г.

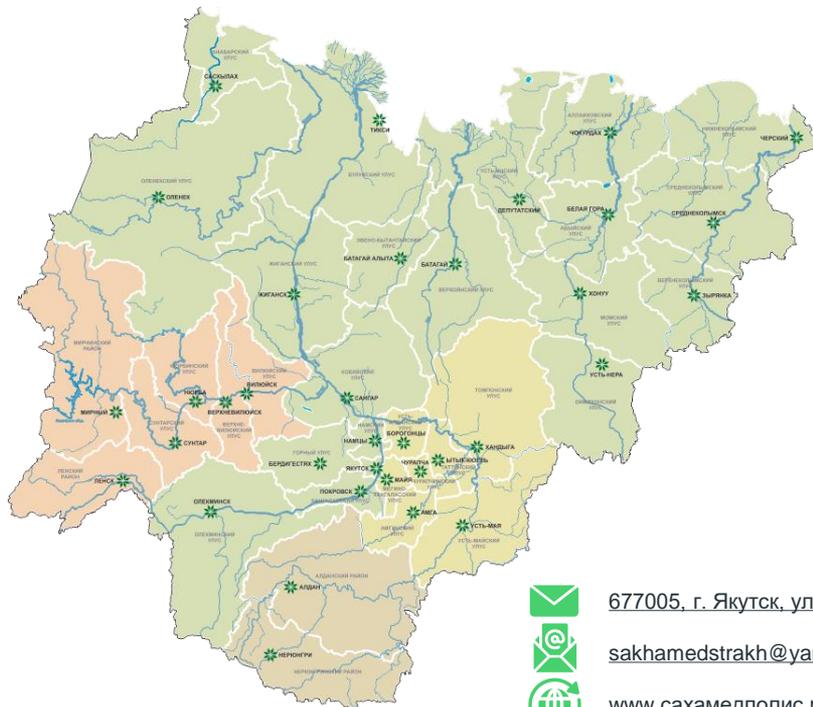
- Специалист, прошедший специальную подготовку на базе высшего учебного заведения по утвержденной программе;
- обеспечивает работу по информированию и сопровождению застрахованных лиц, в т.ч. по разрешению конфликтных ситуаций при получении медицинской помощи;
- осуществляет индивидуальное информирование о необходимости прохождения профилактических мероприятий, а также сопровождение застрахованных лиц на всех этапах оказания медицинской помощи;
- анализирует данные опросов об удовлетворенности застрахованных лиц медицинской помощью и деятельностью медицинских организаций.

## 3 уровень

с 11.01.2018 г.

- Специалист-эксперт, прошедший специальную подготовку на базе высшего учебного заведения по соответствующей программе;
- проводит работу с письменными обращениями граждан, при необходимости принимает меры по досудебному урегулированию спорных случаев, обеспечивает индивидуальное информирование и сопровождение застрахованных лиц при оказании им медицинской помощи;
- осуществляет контрольно-экспертные мероприятия, ведет информационную работу о необходимости своевременного обращения застрахованных лиц в медицинские организации в целях формирования приверженности к здоровому образу жизни, сохранению здоровья.

# Институт страховых представителей АО СМК «Сахамедстрах»



677005, г. Якутск, ул. Курашова, 44А



[sakhamedstrakh@yandex.ru](mailto:sakhamedstrakh@yandex.ru)



[www.sakhamedpolis.pdf](http://www.sakhamedpolis.pdf)

Страховые представители **1 уровня** – 2

Страховые представители **2 уровня** – 66

В среднем к 1 страховому представителю  
2 уровня прикреплено **12 191** застрахованных лиц

Страховые представители **3 уровня** – 20



Контакт-центр в сфере здравоохранения:  
8 - 800 - 100 - 14 – 03



рабочий телефон СМО: (4112) 44-44-99



телефон «прямой связи» граждан со СМО  
в медицинских организациях



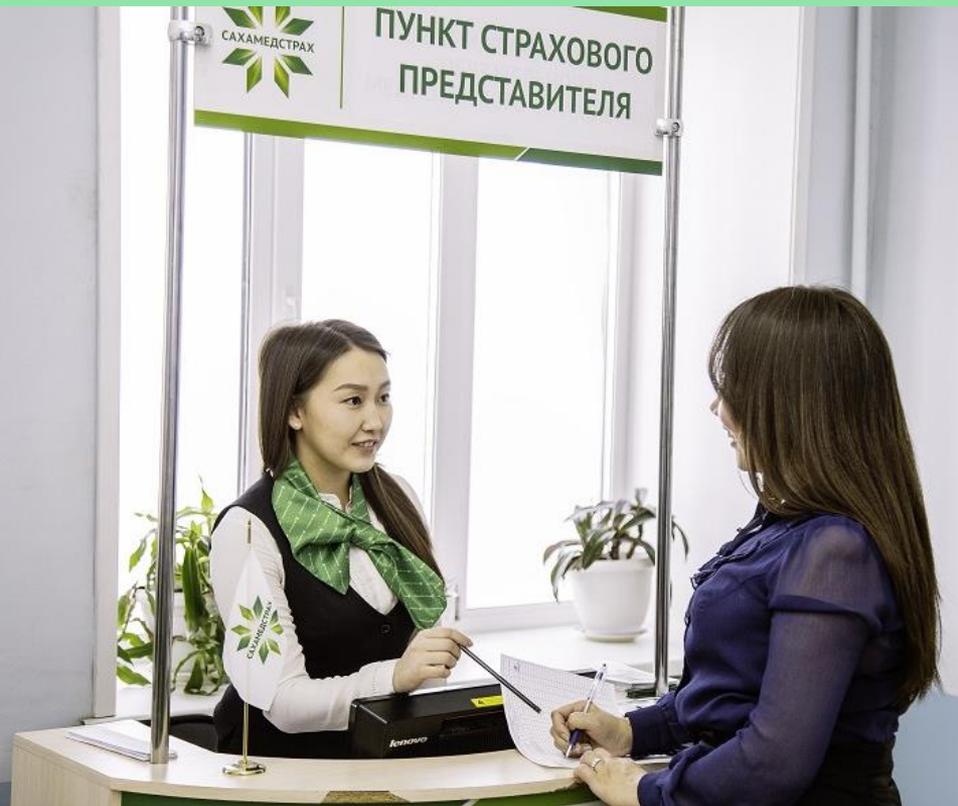
телефон страхового представителя 2 уровня



личный прием



посты страховых представителей  
в медицинских организациях



Постоянные посты страховых представителей организованы в **37** медицинских организациях, в том числе в **3** детских поликлиниках.

Телефоны «прямой связи» граждан со СМО функционируют в **7** медицинских организациях.

*Национальный проект «Развитие системы первичной медико-санитарной помощи»  
Доля медицинских организаций, оказывающих в рамках обязательного медицинского страхования первичную медико-санитарную помощь, на базе которых функционируют каналы связи граждан со страховыми представителями страховых медицинских организаций (пост страхового представителя, телефон, терминал для связи со страховым представителем):  
2017 г. – 3,3%, 2021 г. – 55,0%, 2024 г. – 72,9%*

# Организация работы страхового представителя 2 уровня по обращениям граждан

## Обращение застрахованного лица или его представителя

Страховой представитель 2 уровня  
Оперативное урегулирование конфликтных ситуаций между застрахованным лицом и медицинской организацией, оказание содействия застрахованному лицу при получении медицинской помощи

Медицинские организации

ТФОМС

Сахафармация,  
МУП аптеки

Социальные службы  
(такси, уход, и т.д.)

Фонд социального страхования

Бюро МСЭ

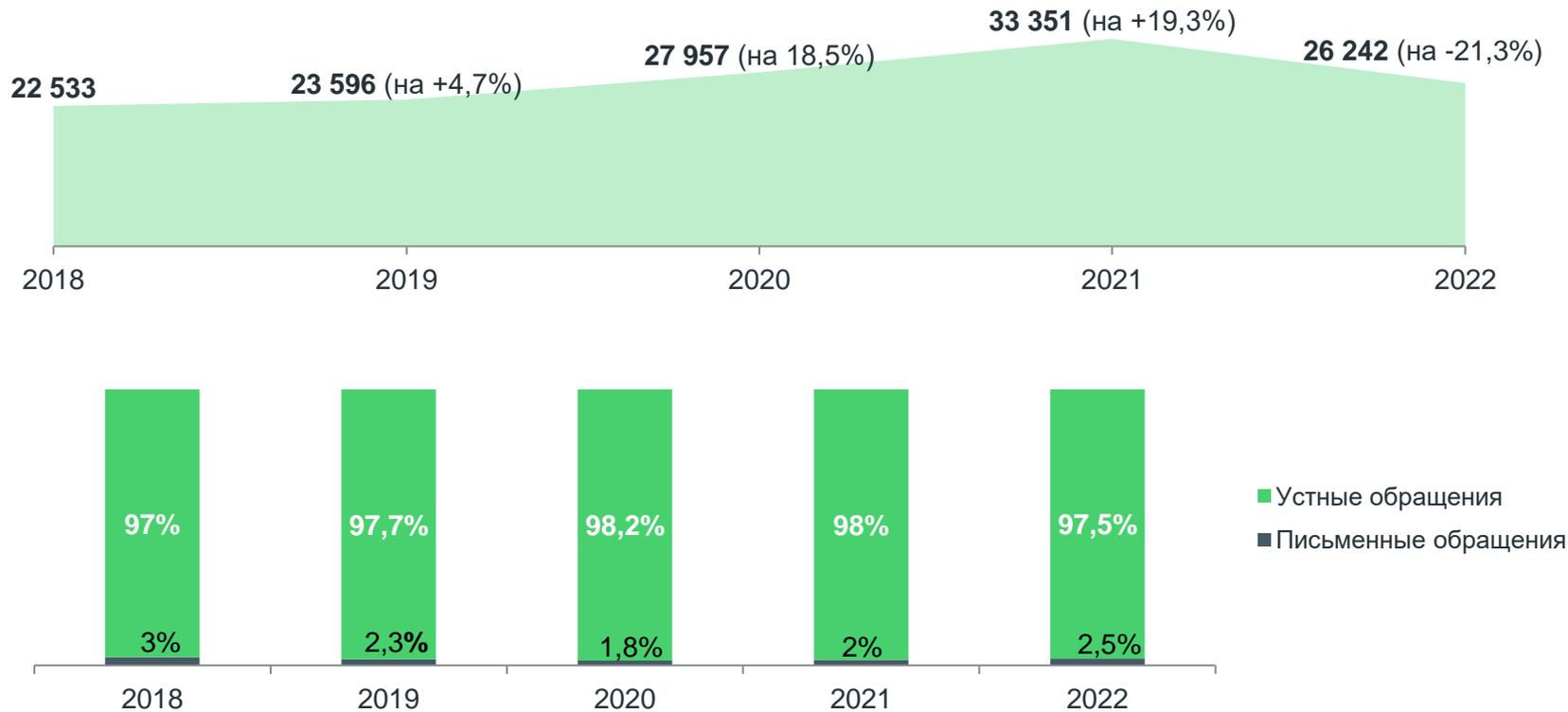
Администрация наслегов

Пункты временного пребывания

## Ответ застрахованному лицу или его представителю

Контроль руководителем структурного подразделения СМО над качеством работы страховых представителей с обращением гражданина, в т.ч. по аудиозаписи звонка

# Количество обращений граждан за 2018-2022 гг. (абс. ч.)



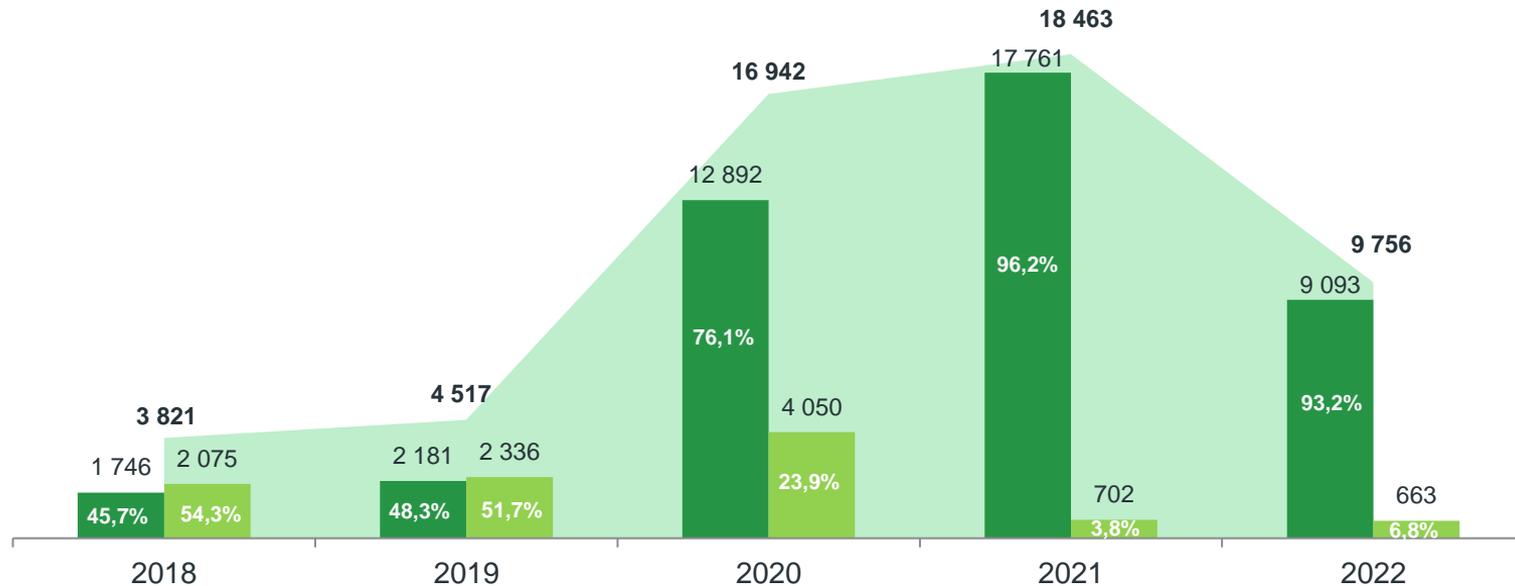
## Динамика количества поступивших обращений по каналам связи за 2018-2022 гг.

	2018	2019	2020	2021	2022	Прирост/ снижение (абс.ч./%)
Всего поступивших обращений, в т.ч.:	22 533	23 596	27 957	33 351	26 242	+3 709 (+16,5%)
по телефону «горячей линии»	3110	3775	15 300	16 260	7 056	+3 946 (+126,9%)
по рабочему телефону СМО	511	742	1642	2 203	2 701	+2 190 (+428,6%)
на личном приеме	869	1053	204	111	337	- 532 (- 61,2%)
к представителям СМО в медицинских организациях	17 377	17 479	10 313	14 118	15 490	-1 887 (-10,9%)
по сети «Интернет» раздел «Вопрос-Ответ»	325	219	201	213	191	-134 (-41,2%)
на почтовый и электронный адрес СМО	341	328	297	446	467	+126 (+37%)

## Структура причин устных обращений в 2018-2022 гг.

Причины обращений	2018	2019	2020	2021	2022
Оказание медицинской помощи	38	25,6	31,7	23,8	25,9
Обеспечение полисами ОМС	15,5	19,4	18,4	20,3	19,4
Организация работы медицинской организации	4,0	4,3	22,3	21,2	16,5
Проведение профилактических мероприятий	-	16,3	5,4	10,2	9,6
Выбор (замена СМО)	9,6	10,3	5,5	6,3	8,3
Выбор медицинской организации	5,1	4,8	3,1	3,4	5,3
Получение медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования	6,8	3,2	1,6	1,3	1,9
Лекарственное обеспечение	5,0	3,7	1,8	1,6	1,8
Взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС	1,0	0,6	0,4	1,1	0,7
Выбор врача	1,8	0,9	0,4	0,3	0,4
Другие причины обращений	13,2	10,9	9,4	10,5	10,2

# Количество устных обращений, урегулированных страховыми представителями 2 уровня за 2018-2022 гг.



- Общее количество обращений, поступивших по телефонам "горячей линии" и СМО
- Количество обращений, урегулированных страховыми представителями
- Количество обращений за консультацией (разъяснением)

# Досудебное урегулирование спорных случаев страховыми представителями 3 уровня



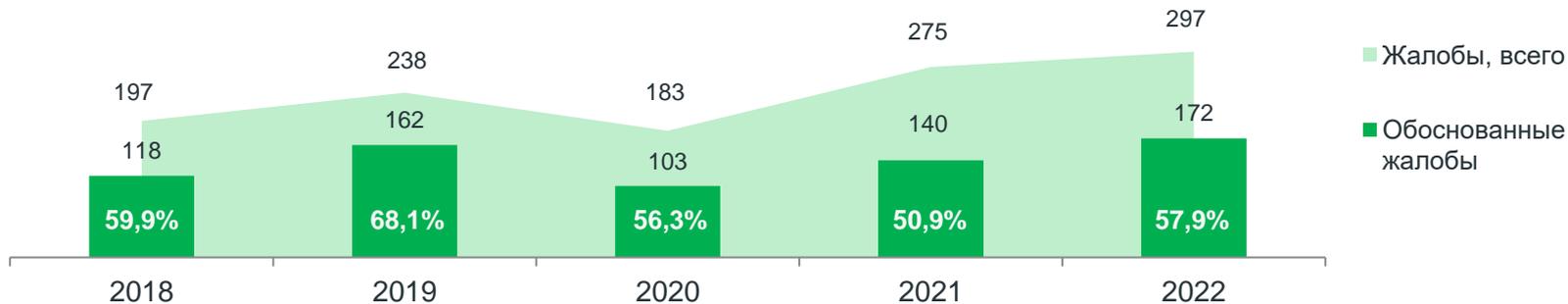
## Страховой представитель 3 уровня:

- организация и проведение экспертных мероприятий на основании поступивших жалоб застрахованных лиц на доступность и качество медицинской помощи;
- в случае установления нарушений по результатам экспертизы применение финансовых санкций к медицинской организации и взаимодействие с должностными лицами медицинских организаций для восстановления нарушенного права застрахованного лица на оказание медицинской помощи;
- обеспечение информационного сопровождения на всех этапах оказания медицинской помощи (информирование о выявленных нарушениях по результатам проведенных экспертных мероприятий и др.), в том числе оперативное разрешение конфликтных ситуаций между застрахованным лицом и медицинской организацией

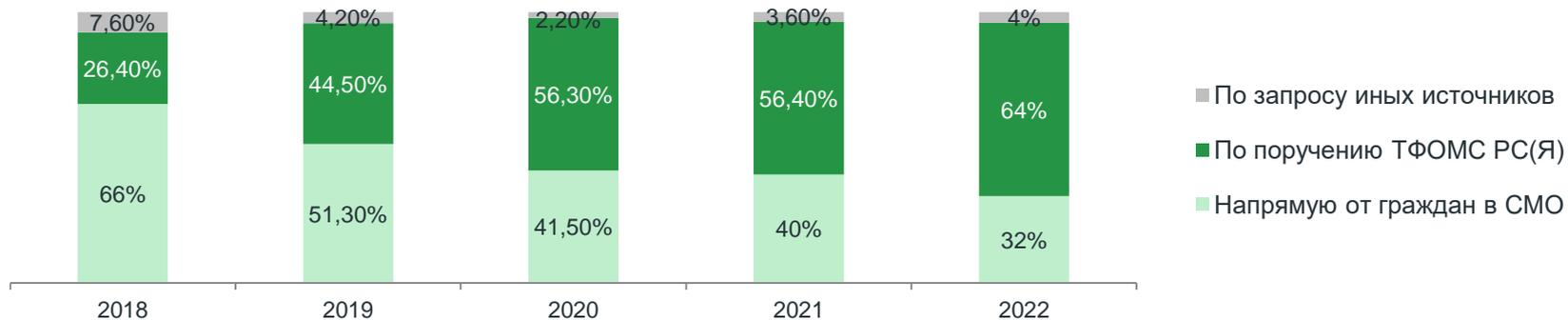
*Национальный проект «Развитие системы первичной медико-санитарной помощи»*

*Доля обоснованных жалоб (от общего количества поступивших жалоб), урегулированных в досудебном порядке страховыми медицинскими организациями: 2017 г. – 53,6%, 2021 г. – 65,1%, 2024 г. – 77,1%*

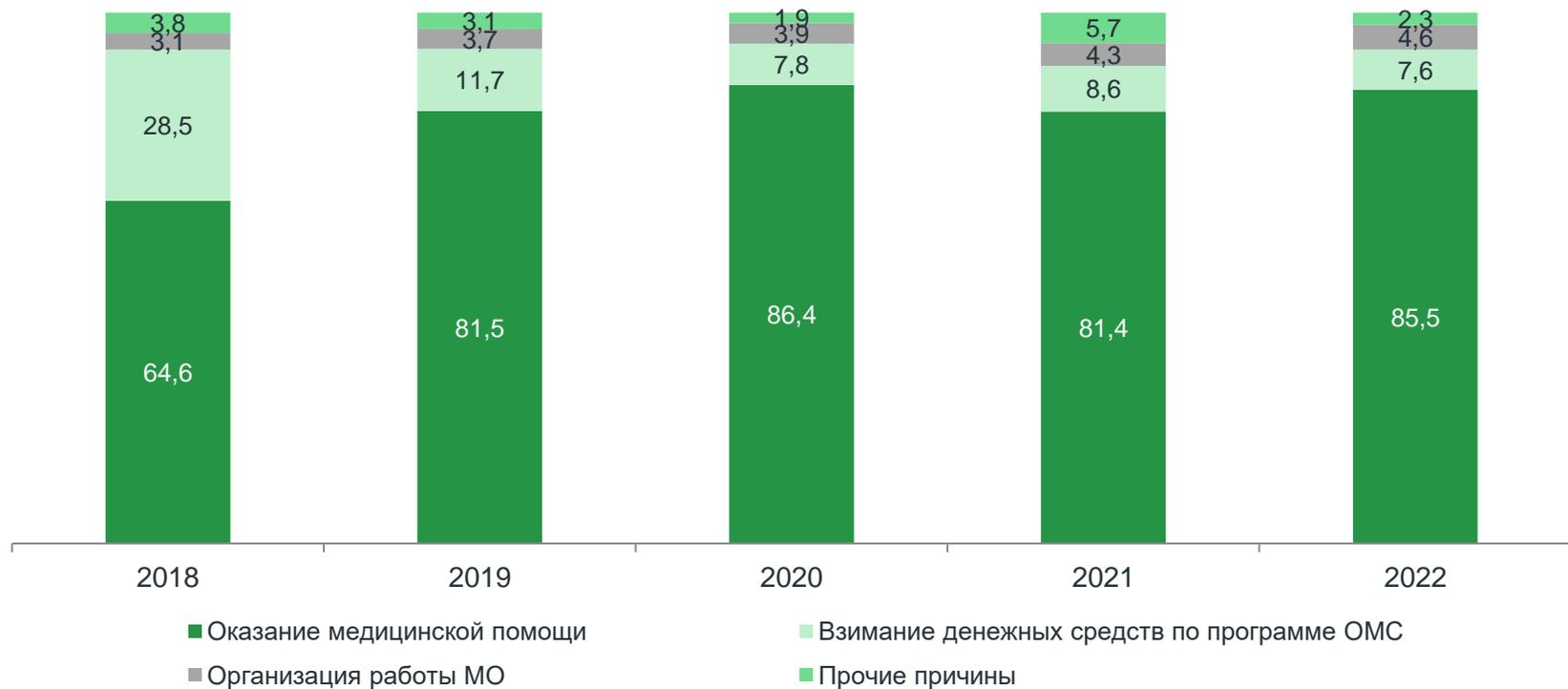
## Динамика количества жалоб, поступивших за 2018–2022 гг.



## Распределение жалоб граждан по источникам поступления



## Структура причин обоснованных жалоб в 2018-2022 гг. (%)

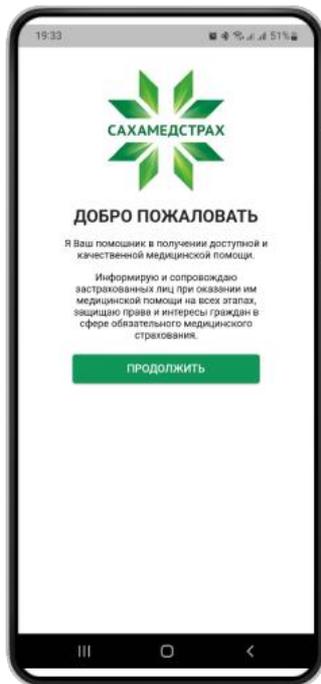


# Досудебная защита прав застрахованных лиц за 2018-2022 гг.



Период	Сумма возмещенная медицинской организацией (руб.)	
	всего	в среднем на 1 чел.
2018	294 086	6 839
2019	110 946	5 043
2020	58 387	7 298
2021	142 605	20 372
2022	553 403	42 569

# Мобильное приложение «Гид Сахамедстрах»



Медицинская  
организация

**Мобильное приложение,  
которое является  
объединяющим звеном между  
застрахованным лицом,  
страховой компанией  
и медицинской организацией**



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
СТРАХОВАЯ МЕДИЦИНСКАЯ  
КОМПАНИЯ

БЛАГОДАРЮ  
ЗА ВНИМАНИЕ