

СОВРЕМЕННЫЕ

СТРАХОВЫЕ

ТЕХНОЛОГИИ

ЖУРНАЛ ДЛЯ СТРАХОВЩИКОВ  
И СТРАХОВАТЕЛЕЙ

5 (82)  
2020

с. **4**

Алексей Изотов

## ТИХИЙ ПЕРЕВОРОТ В СИСТЕМЕ ОМС

с. **8**

Дмитрий Кузнецов

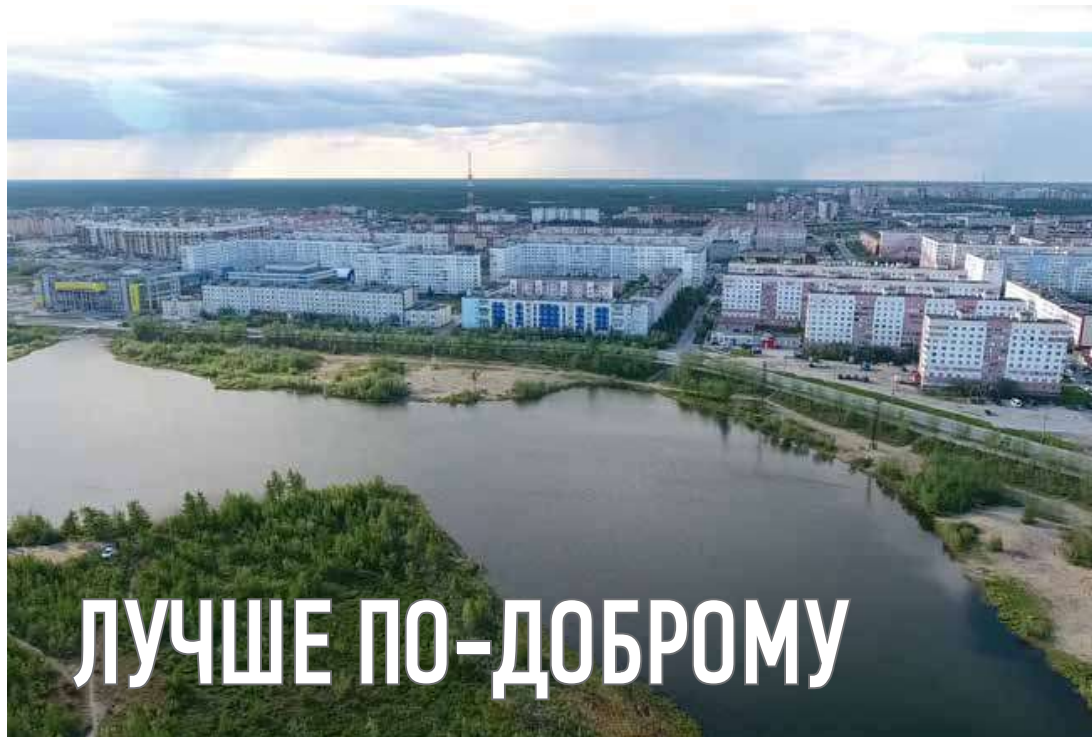
## В ЗАЩИТУ СТРАХОВОЙ МЕДИЦИНЫ

с. **38**

Валерий Шелякин

## ВЫХОД ИЗ КОРОНАКРИЗИСА: НЕ БЕЗ ПОТЕРЬ, НО С ГОРДОСТЬЮ





## ЛУЧШЕ ПО-ДОБРОМУ

В каждом регионе болеют по-своему. Очень важно, если страховая медицинская организация знает обо всех особенностях своих пациентов и может оперативно реагировать на их запросы, неформально улаживая возникающие проблемы. Такой подход позволяет небольшим региональным компаниям быть востребованными на страховом рынке. Генеральный директор АО «МСК «Новый Уренгой» Светлана Лепеха рассказала о том, как ей удается выигрывать в конкурентной борьбе с филиалами крупнейших страховщиков.

**Современные страховые технологии: Что является конкурентным преимуществом небольшой региональной страховой компании? Как вам удается удерживать ваших клиентов?**

**Светлана Лепеха:** За те 12 лет, что я возглавляю эту компанию, нам удалось создать внутри нашего коллектива хорошие, теплые, дружеские отношения. Наш штат за эти годы практически не изменился. Сотрудники с огромным удовольствием работают в компании, а это отражается и на взаимодействии с клиентом. Однажды приобретя полис нашей компании, клиенты от нас уже не уходят.

Медицинская страховая организация должна отслеживать качество и полноту оказанных населению медуслуг. Работа с жалобами — наша постоянная задача. Проблему, на которую наши застрахованные жалуются, нужно решать не откладывая, а лучше всего — прямо на месте. Мы стара-

емся все претензии разрешать в досудебном порядке, без обращения в какие-либо правоохранительные органы, например, в прокуратуру.

**ССТ: Как это у вас получается?**

**С. Л.:** Новый Уренгой — небольшой город, всего 118 тыс. человек. Известия о любых проблемах разносятся быстро. Поэтому быстрая реакция на жалобы — наше естественное конкурентное преимущество. Бывает, клиенты жалуются в поликлинике, что не могут попасть к врачу. Бывает, жалуются в больнице, когда не могут пройти диагностику или получить какое-то лечение. Бывает, что жалобы приходят непосредственно в компанию. В любом случае, наши страховые представители присутствуют на территории каждой поликлиники, с которой мы работаем.

Собственно, мы знаем, в каких МО у нас самые напряженные точки. В основном проблемы возникают возле регистратуры. В часы пик страховые представители нашей компании всегда там дежурят. У нас есть специально оборудованные промостолы с яркими информационными стойками, за которыми сидят наши представители, чтобы клиентам было легко ориентироваться. Для обратной связи мы используем специально выделенные телефоны, установленные в клиниках. Такие телефоны очень востребованы в удаленных поселках. Любой житель может позвонить в свою страховую компанию, то есть нам, и разрешить возникающие проблемы.

**ССТ: Как к вашей работе относятся в медицинских организациях?**

**С. Л.:** Наша компания выстроила очень хорошие партнерские отношения с главными врачами ЛПУ, в которых обслуживаются наши застрахованные. Мы проводим опросы пациентов в стационарах: всем ли они довольны и нет ли жалоб? И даже специально открыли офис через дорогу от самой крупной клиники города. В таком случае наш застрахованный может сразу



**Светлана Лепеха**

Генеральный директор  
АО «МСК «Новый Уренгой»

подать жалобу, и мы сможем разобраться в ситуации очень быстро.

Получив жалобу, я могу обратиться в медицинскую организацию даже за несколькими сотнями километров от нашего офиса и сказать: «У вас находится больной, который прикреплен к вашему лечебному учреждению и который нуждается в помощи врача». Справедливости ради, у нас за весь 2019 год было всего лишь две обоснованные жалобы на медицинские учреждения, которым был дан ход. Все остальные жалобы, а их всё-таки бывает много, мы смогли разрешить непосредственно на месте без составления официальных заявлений.

**ССТ: Хорошо ли иметь такое маленькое количество обоснованных жалоб? Ведь могут подумать, что страховая компания плохо защищает права пациентов. Нет жалоб — нет работы!**

**С. Л.:** Нет, такое количество жалоб — это очень хорошо. Это значит, что пациенты получают качественное лечение, а главврачи быстро реагируют на все проблемы.

Конечно, можно официально разбираться, можно штрафовать лечебное учреждение, но я считаю, что лучше вместе, в партнерском режиме разрешать конфликтные ситуации на месте, чем долго, в бюрократической схватке, стараться разобраться друг с другом.

Мы решаем конфликт в рабочем порядке потому, что он хорош для всех: и для пациента, и для врача, и для нас. Главное — процесс лечения у пациента протекает в плановом порядке без ожиданий и каких-то задержек.

По-другому работают филиалы крупных страховых компаний. Там такая работа выстроена сложнее: им нужно получить жалобу, связаться с центральным руководством, согласовать свои действия и только потом решать проблему. В этом филиале работают хорошие грамотные люди, но у них слишком длинная коммуникация для принятия решения.

**ССТ: Как правильно организовать работу с клиникой? С одной стороны, нужно обеспечить контроль качества, чтобы услуги оказывались вовремя и в полном объеме. С другой стороны, клиника должна быть заинтересована в тандеме со страховой компанией и помогать решать проблемы, а не стоять на защите мундира.**

С. Л.: Кажется, что мы с клиниками находимся по разные стороны баррикад. Но мы обязательно выстраиваем хорошие рабочие отношения с главными врачами и ведущими специалистами. Когда все решается по-доброму, всегда лучше. Например, частым гостем в нашей компании является начмед нашей самой крупной клиники. Мы обсуждаем возможные улучшения качества нашей работы, он интересуется, есть ли жалобы на клинику, какие недочеты или претензии мы можем предъявить при выборочной проверке медицинских документов и т. д. Он неравнодушный человек, и мы всегда готовы помочь и подсказать, как улучшить работу клиники. Такая политика приносит свои плоды.

**ССТ: Но как в таких дружеских условиях проводить качественную экспертизу?**

С. Л.: Да, в процедуре экспертизы заложен некий конфликт. Одна сторона должна выявить ошибки, другая — избежать их обнаружения. Как здесь можно соблюсти баланс? Вопрос сложный.

План по экспертизе мы выполняем. Но ведь могут быть существенные ошибки, а могут — опiski или какие-то другие незначительные нарушения, которые не влияют на здоровье пациента, на качество проведенного лечения, на его объем. За мелкие нарушения тоже можно штрафовать, но мы так не делаем.

Хотя, конечно, иногда и нам приходится поступать жестко. Был один случай, когда главврач медицинского центра был в отпуске, а клиника не захотела нам предоставить истории болезни. Для нас это тревожный сигнал: когда клиника не предоставляет первичную документацию, это может говорить о том, что существуют элементарные приписки. Мы выставили клинике счет на 5 млн рублей за непредоставление первичной документации. Штраф клиника не оплатила, но очень быстро всю необходимую информацию нам предоставила. Штраф был отменен.

**ССТ: Среди врачей есть мнение, что страховщики своими проверками их сильно притесняют. И что у страховщиков одна задача — выгнать из клиники как можно больше денег. Есть ли в этом доля правды?**

С. Л.: Иногда врачи на нас обижаются. Когда мы направляем предписания либо претензии, мы всегда добавляем фразу, что у клиники есть право оспорить наше решение, обратившись в территориальный фонд — он является арбитром в этих спорах. Но за все 12 лет, которые я возглавляю компанию, было всего несколько случаев, когда наше решение было оспорено. Если врач, если клиника чувствуют свою правоту, им нужно обратиться в территориальный ФОМС и доказать свою правоту там,

## ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА НЕБОЛЬШОЙ РЕГИОНАЛЬНОЙ КОМПАНИИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ



1.

Обеспечиваем самый быстрый и прямой контакт при обращении клиента с какой-то жалобой. Мы ближе к нашим клиентам. Клиент чувствует нашу заботу о его здоровье. Это для людей очень важно.



2.

Мы выстраиваем партнерские отношения с нашими клиниками. Это дает возможность повысить качество обслуживания наших застрахованных.



3.

Состояние здоровья жителей каждого отдельного региона имеет свою специфику. В каждом регионе немного по-разному болеют. Мы очень хорошо знаем, какая медицинская помощь наиболее востребована для жителей нашего региона, мы можем оперативно реагировать на их запросы. Все это улучшает качество обслуживания и повышает нашу конкурентоспособность. В результате мы получаем работающую компанию и довольных клиентов.

а не просто голословно что-то утверждать. Если же не обращаются, значит понимают, что неправы. Все остальное — только разговоры.

В нашей работе очень важно уважение друг к другу и глубокий профессионализм. А профессионал всегда согласится с профессиональным авторитетным мнением другой стороны. Если наша претензия основана на таком мнении, то врач, скорее всего, не будет обижаться и не будет оспаривать наше решение. Скорее всего, он к нему прислушается и не будет больше допускать поводов для претензии.

**ССТ: Пандемия коронавируса не оставила ваш город в стороне. Как она отразилась на вашей работе?**

С. Л.: Пандемия к нам пришла значительно позднее, чем в Москву, в Петербург, в другие города, то есть не в середине марта, а в начале лета. Заболевших было достаточно много. Это особенно чувствовалось, так как город у нас небольшой. Мы активно обзванивали наших застрахованных, давали самую свежую объективную

информацию о возможностях получения экстренного и планового лечения. Мы контролировали помощь, которую клиники оказывали онкологическим пациентам. Следили, чтобы не было перерыва в назначенном лечении.

У нас был организован индивидуальный обзвон каждого застрахованного об отмене диспансеризации. Среди наших клиентов находились застрахованные, у которых на этапе первичной диспансеризации были выявлены нарушения здоровья. Мы старались связать их по телефону с лечащими врачами, чтобы они могли получать консультации по своему состоянию.

Больных, которые нуждались в экстренной медицинской помощи, брали некоторые частные клиники, включенные в программу ОМС. Так, например, офтальмологическая клиника очень нас выручала, так как не приостанавливала свою деятельность и принимала пациентов. Всего по нашему региону мы работаем с 10 частными клиниками по системе ОМС.