

# САМЫЙ ЦЕННЫЙ КАПИТАЛ

2023 год – юбилейный, как для системы обязательного медицинского страхования (ОМС) нашей страны, так и для компании «Капитал МС», которая с первых дней существования системы ОМС активно участвовала в ее становлении и развитии. И сегодня «Капитал МС» по-прежнему занимает одно из лидирующих мест среди страховых медицинских организаций России, ей доверяют более 22 млн человек, в том числе более 850 тыс. жителей нашего региона.

Мы беседуем с директором АСП ООО «Капитал МС» – Филиал в Ульяновской области Людмилой Мухаметшиной.

**– Людмила Викторовна, известно, что главный принцип системы обязательного медицинского страхования – оказание бесплатной медицинской помощи застрахованным – остается неизменным все 30 лет. А какие главные изменения произошли в данной сфере за эти годы?**

– За прошедшие 30 лет система ОМС пережила значительную трансформацию, став не только финансовой основой отечественного здравоохранения, особенно в связи с переходом на одноканальное финансирование, но и гарантом прав пациентов на качественную медицинскую помощь.

Хочу акцентировать внимание на роли страховых медицинских организаций в системе ОМС. Со временем список обязанностей СМО был значительно расширен, и наша профессиональная ответственность заключается в том, чтобы стоять на страже интересов застрахованных граждан на каждом этапе получения медицинской помощи. Сотрудники СМО стали настоящими защитниками прав застрахованных лиц.

Еще одно из важных изменений: сейчас каждый гражданин Российской Федерации имеет право на выбор медицинской организации, вне зависимости от того, где он проживает, а также на выбор врача (ситуации бывают разные, и если кому-то некомфортно обслуживаться у того или иного доктора, он может написать соответствующее заявление).

На законодательном уровне закреплено и право смены СМО, раньше такого не было.

За последние годы сменился и порядок выдачи полиса ОМС, ранее его выдавали только по месту работы, а сейчас гражданин может сам обратиться в страховую компанию. Порядка 70% обращений, которые поступают на единый контакт-центр нашей компании, связаны именно с вопросами получения полиса ОМС.

Хочу отметить, что отныне система ОМС открыта для лечебных учреждений любой формы собственности, и число частных медицинских организаций – участников системы ОМС – с каждым годом увеличивается, как в целом по стране, так и в нашем регионе. Это тоже серьезное завоевание.

Таким образом, за эти годы российская система ОМС прошла большой путь, и если провести аналогии с человеческим возрастом, то 30 лет – это период активности и дальнейшего взросления, когда еще многое впереди. И нам, конечно, еще немало предстоит сделать, чтобы, как отметил президент РФ, «повысить доступность и качество медицинской помощи, сделать так, чтобы все граждане нашей большой страны видели здесь изменения к лучшему».

**– Какие достижения своего коллектива считаете наиболее значимыми?**

– Главное достижение заключается в том, что сегодня более 73% населения Ульяновской области находится под защитой нашей компании.

С 2016 года в стране и в нашем регионе внедрена пациентоориентированная модель здравоохранения, создан институт страховых представителей – это профессионально подготовленные помощники пациентов, которые призваны помочь разобраться в системе государственных гарантий. В реализации этого проекта наш филиал принял участие одним из первых в стране.



Наша задача – помочь пациенту в процессе получения медицинской помощи, обеспечить ему качественное лечение, а также добиться справедливости, если помощь оказана некачественно. Специалисты контакт-центра в круглосуточном режиме консультируют по различным вопросам, разрешают конфликтные ситуации, связываясь с администрацией больниц, восстанавливают права пациента. Страховые представители для застрахованного лица – помощники, консультанты, эксперты по вопросам качества медицинской помощи. Они выезжают в муниципальные образования в составе агитпоездов, встречаются с коллективами на предприятиях, участвуют в теле- и радиопередачах с нужной актуальной информацией.

В этом году на нас возложены дополнительные меры по оказанию поддержки семьям погибших бойцов и ветеранам СВО, их индивидуальному сопровождению при оказании медицинской помощи. Мы начали работать с региональным фондом участников СВО, чтобы оказывать нашим бойцам всестороннюю помощь при обращении в медицинскую организацию, защите их прав и прочих вопросам.

Хочу сказать, что при значительной загруженности страховые представители филиала находят силы и время для благотворительной и волонтерской деятельности, за что неоднократно были награждены органами исполнительной и законодательной власти региона.

**– Какую роль играет филиал «Капитал МС» в проведении экспертизы медицинской помощи и оценке качества медицинских услуг?**

– В 2022 году мы провели более 65 тыс. экспертиз по оценке качества медицинской помощи лечебно-профилактическими учреждениями региона. Наши опытные врачи-эксперты имеют большой объем полномочий, по запросу пациента могут проверить качество оказанной медицинской помощи, помочь с разрешением конфликтных ситуаций с медицинской организацией или врачом.

Когда требуется независимое мнение для аргументированной экспертизы СМО, без которой медицинская организация никогда не признает факт нарушения прав пациента, привлекаем экспертов из других регионов, в том числе из Москвы и Санкт-Петербурга.

Выявление системных дефектов стимулирует медицинские организации их исправлять, соответственно, и качество помощи растет. Не будет контроля, не будет и качества.

Результаты экспертиз СМО признаются судами общей юрисдикции, и наши эксперты в судах выступают на стороне защиты пациента. Но при работе с застрахованными лицами мы все-таки стараемся избежать судебных процессов с медицинскими организациями, ориентируемся на возможность досудебного урегулирования конфликта.

Рассмотрение обращений пациентов – наша профильная задача. И когда жалобы пациентов не переходят в судебное разбирательство, это означает, что СМО эффективно осуществляет взаимодействие со всеми участниками ОМС, что важно не только для пациентов, но и для врачей: страховщики – заслон, который предупреждает развитие конфликта.

**– Что для вас главный капитал в жизни?**

– Конечно, это люди. Рада, что в нашем филиале создана отличная команда профессионалов, что у нас работают ответственные, грамотные, болеющие душой за общее дело специалисты.

Пользуясь случаем, хочу поздравить коллег с 30-летним юбилеем системы ОМС.

В деле качественного обеспечения граждан России страховой защитой в сфере медицинской помощи – немалая заслуга и нашего филиала.

**– В завершение нашего разговора – несколько слов о будущем вашего филиала и в целом системы обязательного медицинского страхования в стране и регионе, – каким вы его видите?**

– Если говорить о перспективах развития и «Капитал МС», и системы ОМС в целом, то нам многому еще предстоит научиться, решать большое количество сложных задач и работать над созданием интересных проектов. Все они объединены общей целью – предоставить пациентам максимально возможное качество оказания медицинской помощи в сфере здравоохранения Российской Федерации. И конечно, мы должны всегда помнить, что самое главное – это человек, его здоровье и социальное благополучие.

*Беседовала Татьяна Задорожная*



📍 Ульяновск, ул. Ленина, 89

☎ 8 (8422) 38-47-13

✉ kapitalms\_73@kapmed.ru