**Как обучают страховых представителей в компании «СОГАЗ-Мед»**

Высокий результат работы страховой медицинской организации (СМО) обеспечивается её квалифицированными и профессиональными работниками, включая страховых представителей всех уровней. В 2016 году в РФ стартовал проект по созданию института страховых представителей, тогда приступили к работе страховые представители 1 уровня. С января 2017 года началась деятельность представителей 2 уровня. C 1 января 2018 года застрахованным стали помогать страховые представители 3 уровня. Любой ли может стать страховым представителем или эта должность требует определенной подготовки? Какое обучение должны проходить страховые представители? На эти вопросы ответил Генеральный директор АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» Дмитрий Валерьевич Толстов.

- Основная задача страховых представителей СМО – сопровождение застрахованных граждан на всех этапах оказания им медицинской помощи, в том числе при прохождении профилактических мероприятий. Для качественного выполнения этих функций страховые представители СОГАЗ-Мед проходят обучение и повышают свою квалификацию в ведущих медицинских учебных заведениях страны, на различных тренингах, лекциях, семинарах, в том числе на базе собственного корпоративного учебного центра.

**- Какие учебные курсы и программы предусмотрены для страховых представителей СОГАЗ-Мед?**

- Организацией подготовки специалистов занимается корпоративный учебный центр СОГАЗ-Мед. Для подготовки страховых представителей 1 уровня в компании разработан специализированный учебный курс. По итогам обучения проводится экзаменационное тестирование, на котором будущий страховой представитель подтверждает необходимый уровень знаний. Курс подготовлен профессионалами-практиками и призван познакомить новых страховых представителей с основами законодательства в сфере ОМС, федеральными проектами здравоохранения, правами и обязанностями застрахованных лиц, психологическими особенностями взаимодействия с застрахованными, работе с прикладными программами для учета обращений и, при необходимости, передаче по зонам компетенции для дальнейшего разрешения вопросов. После прохождения обучения и стажировки страховые представители 1 уровня могут работать с поступающими обращениями, консультировать граждан по типовым вопросам, а также взаимодействовать с подразделениями компании в целях качественной отработки каждого обращения застрахованного.

К страховым представителям 2 уровня выдвигаются более высокие требования. С уже имеющейся базовой подготовкой они проходят обучение по программе повышения квалификации «Сопровождение страховыми представителями застрахованных лиц в системе ОМС» в двух ведущих медицинских учебных заведениях страны: Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова и Тюменский государственный медицинский университет.

Страховые представители 3 уровня – это врачи-эксперты, имеющие высшее медицинское образование и стаж работы по врачебной специальности не менее 5 лет. С 2018 года для обучения страховых представителей – экспертов на базе высших медицинских учебных заведений был организован курс: «Подготовка страховых представителей 3 уровня в сфере ОМС».

Также в помощь страховым представителям всех уровней в СОГАЗ-Мед создана особая библиотека, в которой собраны все необходимые нормативные документы, способные помочь специалистам решить вопрос застрахованного в той или иной ситуации.

**- Сколько страховых представителей СОГАЗ-Мед уже прошли обучение?**

- С момента создания института страховых представителей СОГАЗ-Мед было организовано обучение около 4 000 страховых представителей всех уровней. Начиная с 2016 года, подготовку прошли около 2 500 страховых представителя 1 уровня, для которых корпоративным учебным центром СОГАЗ-Мед было проведено 17 циклов обучения. С начала 2017 года подготовку на базе высших медицинских учебных заведений прошли более 1 000 страховых представителей 2 уровня. Когда в 2018 году к работе приступили страховые представители 3 уровня, для них также было организовано обучение на базе высших медицинских учебных заведений. На данный момент такое обучение прошли 480 страховых представителей 3 уровня.

**- Нужна ли страховым представителям специальная психологическая подготовка?**

- Так как деятельность страховых представителей всех уровней подразумевает постоянное консультирование застрахованных (в том числе по обращениям, касающимся оказания медицинской помощи в системе ОМС), сотрудники СОГАЗ-Мед обязательно проходят психологическую подготовку на семинарах, тренингах и в иных доступных форматах. Грамотное общение с людьми, сглаживание негативного настроя, ведение конструктивной беседы и эффективная помощь – это тот процесс, которым в совершенстве должен владеть каждый страховой представитель.

Особое значение имеют психологические особенности взаимодействия при информационном сопровождении онкопациентов и их родственников с соблюдением норм медицинской этики. Начиная с мая 2019 года, страховые представители СОГАЗ-Мед второго и третьего уровня проходят соответствующую дополнительную подготовку в формате инструктажа. В создании материалов для обучения приняли участие ведущие специалисты в этой области: практикующий врач-онколог, заведующий хирургическим отделением федеральной клинической больницы и психолог-онколог, кандидат психологических наук. Также в разработке материалов принимали участие руководители службы по защите прав застрахованных СОГАЗ-Мед. Данное обучение призвано повысить уровень взаимопонимания при общении с онкопациентами, оказать застрахованным лицам психологическую поддержку, повысить эффективность взаимодействия.

**- Изменился ли подход к обучению в период распространения коронавирусной инфекции?**

- Процесс обучения продолжается в онлайн-формате. Это не так просто, как может показаться на первый взгляд. Страховых представителей необходимо удаленно обучить всем особенностям и тонкостям работы. Сотрудники должны ориентироваться в законодательстве и большом количестве важной информации, которая с приходом пандемии стремительно меняется. При этом страховой представитель должен принимать обращения застрахованных, фиксировать их в программном продукте и вести корректный учет. Всему этому в настоящее время обучают дистанционно. В онлайн-формате проводится основное обучение, мастер-классы по работе с программами, освещается каждый аспект работы страхового представителя.

**Генеральный директор АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» Д.В. Толстов отмечает:** «Благодаря большому вниманию к регулярному повышению квалификации сотрудников страховая компания «СОГАЗ-Мед» поддерживает высокий уровень качества обслуживания застрахованных лиц. Только настоящая команда профессионалов способна эффективно защищать права застрахованных в компании граждан».

**Справка о компании**

Страховая компания «СОГАЗ-Мед» осуществляет деятельность с 1998 г. Региональная сеть СОГАЗ-Мед занимает 1-е место среди страховых медицинских организаций по количеству регионов присутствия, насчитывая более 1 120 подразделений на территории 56 субъектов РФ и г. Байконур. Количество застрахованных - более 42 млн человек. СОГАЗ-Мед осуществляет деятельность по ОМС: контролирует качество обслуживания застрахованных при получении медпомощи в системе ОМС, обеспечивает защиту прав застрахованных граждан, восстанавливает нарушенные права граждан в досудебном и судебном порядке.  В 2020 году рейтинговое агентство «Эксперт РА» подтвердило рейтинг надежности и качества услуг страховой компании «СОГАЗ-Мед» на уровне «А++» (наивысший по применяемой шкале уровень надежности и качества услуг в рамках программы ОМС). На протяжении уже нескольких лет СОГАЗ-Мед присваивается этот высокий уровень оценки.