

«СОГАЗ-Мед» как отстоять своё право на бесплатную медицинскую помощь

Причиной многих проблем, возникающих у пациентов при обращении за медицинской помощью, зачастую, является недостаточная информированность граждан о специфике работы системы здравоохранения и обязательного медицинского страхования (ОМС).

Чтобы Вы могли увереннее чувствовать себя при обращении за медицинской помощью, директор Амурского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед» Елена Дьячкова постаралась дать ответы на наиболее часто задаваемые вопросы, касающиеся обязательного медицинского страхования.

- Что делать, если на прием к специалисту большая очередь, но заплатив можно пройти и без очереди?

Данная ситуация является нарушением законодательства. Платные медицинские услуги врачи медицинской организации могут оказывать только в свободное от основной работы время. При этом не должна ухудшаться доступность бесплатной медицинской помощи.

При выявлении подобных фактов Вы можете обратиться с замечанием к главному врачу медицинской организации и предложить устранить данное несоответствие. Если Вам все же отказали, то необходимо позвонить в свою страховую компанию, территориальный Фонд ОМС.

- Что делать, если Вы не удовлетворены действиями врача?

Если Вы полагаете, что действия врача или другого медицинского персонала неудовлетворительны, Вы можете обратиться непосредственно к заведующему отделением или главному врачу с устной или письменной претензией. Довольно часто устное обращение приводит к конструктивному разрешению возникшей ситуации в скорейшие сроки. Если же Вы выберете письменную форму обращения на имя главного врача, то ответ медицинская организация обязана Вам предоставить также в письменной форме, в срок не позднее 30 дней.

Кроме администрации медицинской организации, с жалобой на оказанную медицинскую помощь Вы можете обращаться и в свою страховую компанию, специалисты которой проведут экспертизу качества медицинской помощи и будут способствовать конструктивному разрешению сложившейся негативной ситуации.

Что делать, если в медицинской организации на момент обращения нет нужного специалиста, не работает необходимое оборудование для исследования или его просто нет?

В случае, если в медицинской организации на момент обращения пациента отсутствует необходимое оборудование или нужный специалист, Ваш лечащий врач, при наличии медицинских показаний для проведения того или иного обследования либо консультации, обязан выдать Вам направление в другую медицинскую организацию, где необходимая услуга будет оказана Вам в порядке очереди бесплатно, по полису ОМС.

- Что делать, если предлагают заплатить за обследование, предусмотренное программой ОМС?

Если Вам предлагают оплатить какую-либо медицинскую услугу при обращении в медицинскую организацию по полису ОМС, то, прежде чем её оплачивать, необходимо обратиться к страховому представителю своей страховой компании за разъяснением – правомерно или неправомерно в данной конкретной ситуации медицинская организация предлагает оплатить медицинскую услугу. Если будет выяснено, что предложение по оплате неправомерно, рекомендуем обратиться к главному врачу больницы для уточнения причин сложившейся ситуации и принятия им адекватных мер реагирования.

Если оплата была произведена до получения консультации в страховой компании, рекомендуем вновь обратиться к главному врачу больницы с письменным заявлением о возврате Вам денежных средств, затраченных на лечение, аргументируя обращение фактами и сведениями, полученными при консультации в страховой компании. В случае получения отказа, обращайтесь в свою страховую компанию. Специалисты проведут экспертизу данного страхового случая, и, если жалоба будет признана обоснованной, то медицинская организация будет обязана вернуть Вам затраченные на лечение денежные средства.

Если Вы застрахованы в СОГАЗ-Мед, Вы всегда можете обратиться в офисы компании или по телефону горячей линии 8-800-100-07-02 (звонок бесплатный) за разъяснениями по вопросам защиты прав застрахованных и организации медицинской помощи в системе ОМС. Подробная информация на сайте www.sogaz-med.ru