

Страховой представитель в Первомайском районе отвечает

В редакцию газеты поступают вопросы, связанные с получением медицинской помощи. Популярные вопросы мы адресовали страховому представителю – начальнику Первомайского отделения ООО «СМК «Крыммедстрах» Юлии Сергеевне Куцёловой.

– Каковы функции страхового представителя?

– Страховой представитель – это специалист, который может помочь пациентам, если возникнут трудности при получении медицинской помощи, дать консультацию, разъяснить их права и обязанности. Сейчас во многих крымских больницах организованы дежурства страховых представителей, я дежурю в Первомайской районной больнице. Ко мне можно не только обратиться с вопросом или проблемой, но и оставить письменную жалобу или заявление на получение справки об оказанной медицинской помощи.

– С какой жалобой можно обратиться к страховому представителю? И как происходит процедура разбирательства?

– В случае возникновения вопросов при получении медицинской помощи мы рекомендуем вначале обращаться за помощью к заведующему отделением, поликлиникой или к заместителю главного врача по лечебной работе. Если вопрос не решён на уровне медицинской организации, обращайтесь в свою страховую компанию.

Дальнейшая процедура будет зависеть от того, какие именно имеются претензии. Если человек недоволен качеством лечения, можно писать жалобу в свою страховую компанию. Врачи-эксперты рассмотрят её и при выявлении дефектов в лечении дадут рекомендации медицинской организации.

Если врач назначил обследование, но с вас требуют деньги, помните, что медицинская организация обязана провести его бесплатно. Если отсутствуют необходимые для этого ресурсы (врачи, оборудование), то пациенту должно быть выдано направление установленной формы, где будет чётко и ясно написано, куда направляется пациент. Получив такое направление, пациент должен помнить, что все финансовые расчёты между больницами его уже не касаются. Если проблемы всё же возникли, пишите жалобу. Эксперт страховой компании проведёт проверку и при выявлении вины медицинской организации даст ей предписание вернуть деньги.

Варианты могут быть разными, поэтому не стесняйтесь спросить страхового представителя, что следует делать в том или ином случае.

– Часто невозможно записаться на приём к врачу-стоматологу. Существуют ли утверждённые сроки ожидания врачебной помощи?

– При острой боли сроки оказания помощи в неотложной форме не должны превышать двух часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию. Такая помощь оказывается в кабинете неотложной помощи. При обращении в регистратуру поликлиники следует объяснить, что у вас острая боль, тогда вас



направят в кабинет неотложной помощи.

Ожидание планового приёма врача-специалиста составляет не более 14-ти дней. Объём диагностических и лечебных мероприятий, необходимость в консультациях врачей-специалистов для конкретного пациента определяются лечащим врачом и зависят от медицинских показаний.

– А что касается госпитализации в стационар? Законно ли это, если своей очереди в стационар приходится ждать неделями?

– Только лечащий врач может определить, требуется ли вам госпитализация в круглосуточный стационар и насколько она экстренна. Если пациенту требуется срочное лечение в стационаре, то он должен быть госпитализирован в тот же день. Если же показана плановая госпитализация, то она должна состояться в течение 30-ти дней с момента выдачи направления на госпитализацию – такие сроки предусмотрены Территориальной программой ОМС.

Поэтому, если вам приходится ждать плановой госпитализации 3-4 недели, это не противоречит нормативным документам.

– Какие анализы можно сделать по полису ОМС? Например, можно ли сделать по полису ОМС аллергопробы и анализы на гепатит?

– Да, можно, так как эти анализы проводятся при лечении заболеваний, которые входят в программу ОМС. Если ваша поликлиника не делает сама эти анализы, врач должен выдать направление в другую медицинскую организацию, с которой заключено соглашение о выполнении таких анализов.

– Ребёнку для бассейна необходимо сдать анализы на яйцеглист. Платно ли это?

– Нет. Медицинские осмотры детей, в том числе профилактические осмотры в связи с занятиями физической культурой и спортом, осуществляются бесплатно в рамках ОМС.

На правах рекламы

– Можно ли рассчитывать на получение высокотехнологичной помощи по полису ОМС?

– Можно. Необходимость в оказании высокотехнологичной медицинской помощи (ВМП) определяет лечащий врач. При выявлении показаний для получения ВМП он оформляет пакет документов, куда входят направление, выписка из медицинской документации, документ, удостоверяющий личность пациента, полис ОМС СНИЛС и согласие на обработку персональных данных. В направлении обязательно должно быть указано название больницы, в которую пациент направляется на ВМП. Медицинская организация, куда пациент направлен на ВМП, создаёт врачебную комиссию, которая должна подтвердить необходимость оказания ВМП. Порядок получения ВМП утверждён приказом Минздрава РФ.

– Уже многие жители района знают, что такое диспансеризация. Продолжается ли это мероприятие в 2018-м году?

– Продолжается. Те, кто по возрасту подлежат диспансеризации в этом году, могут обращаться в свою поликлинику: врач разъяснит, какие обследования нужно пройти, даст направления, а по итогам диспансеризации определит группу вашего здоровья и, если будут выявлены заболевания, возьмёт вас на диспансерный учёт. Это значит, что пациенту нужно будет периодически посещать врача для прохождения дополнительных обследований и коррекции лечения.

– В начале нашей беседы вы сказали, что в страховой компании можно получить справку об оказанной медицинской помощи. Расскажите об этом подробнее.

– Чтобы узнать, какая медицинская помощь была вам оказана и какую сумму за неё перечислила страховая компания в медицинскую организацию, можно обратиться с заявлением в свою страховую компанию. Также данную информацию вы можете получить на сайте Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Крым в «Личном кабинете пациента».

По всем возникающим вопросам в сфере ОМС застрахованные в Первомайском районе могут обратиться к страховому представителю:

– по телефону «горячей» линии 8-800-100-77-03 (звонок бесплатный),

– по телефону +7-978-913-00-30,

– на сайте WWW.OMS-CRIMEA.RU в рубрике «Вопрос-ответ»,

– в офис СМК «Крыммедстрах» в Первомайской центральной районной больнице по адресу: улица Ленина, 162.

Справка. Общество с ограниченной ответственностью «Страховая медицинская компания «Крыммедстрах» (лицензия ОС «4325-01» от 13.07.2015 года выдана ЦБ РФ) застраховало более 1,2 миллиона человек в Крыму и Севастополе. На территории Республики Крым открыто 11 офисов компании. Главный офис находится в городе Симферополе на улице Карла Маркса, 29.