

На страже прав пациентов

С 1 июля 2016 года в страховых медицинских организациях внедрена система страховых представителей. Ее цель – создание эффективного механизма обеспечения прав застрахованных граждан на получение бесплатной и качественной медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования (ОМС). Как эта система работает в нашем городе, рассказала начальник Армянского отделения ООО «СМК «Крыммедстрах» Елена Анатольевна Баченина.

– Елена Анатольевна, что входит в функциональные обязанности страхового представителя?

– Обязанностей много, это консультирование застрахованных лиц, прием жалоб и обращений, информирование о профилактических мероприятиях, проведение анкетирования и оказание содействия застрахованным лицам при проблемах в получении необходимой медицинской помощи. Страховой представитель дежурит в ГБУЗ РК «ЦГБ г.Армянска» по адресу: ул. Больничная, 1, кабинет находится на 2 этаже физиотерапевтического отделения. График работы – по вторникам и четвергам с 8:00 до 11:30. За время дежурства за помощью в среднем обращается 3-5 человек.

– С кем из сотрудников медицинской организации вы контактируете для решения вопросов застрахованных? Активно ли сотрудники медицинской организации помогают в решении вопросов пациентов?

– Во всех медицинских организациях определены сотрудники, с которыми страховые представители связываются при необходимости. В Армянской городской больнице – это заведующие взрослой и детской поликлиник, главный врач. Причем они активно идут на контакт, ведь в наших общих интересах урегулировать конфликтные ситуации и обеспечить пациенту необходимую помощь вовремя и в полном объеме.

– С какими проблемными вопросами чаще всего обращаются граждане, и какой механизм их урегулирования вы используете?

– Самым актуальным вопросом остается доступность медицинской помощи, а именно – очереди на исследования и сроки на запись к специалистам. Если гражданин обращается ко мне с такой проблемой, то я как страховой представитель осуществляю его индивидуальное сопровождение. Обращаюсь к ответственному лицу поликлиники, чтобы узнать, есть ли у данного пациента наличие медицинских показаний к проведению исследований и причину отказа в выдаче направления. В некоторых ситуациях к решению вопроса подключаются эксперты. Если необходимость в обследовании есть, содействую в получении человеком необходимого направления, в том числе в другие медицинские организации в рамках взаиморасчетов между ними.

– Оказываете ли вы помощь, если к вам обратился пациент, застрахованный в другой страховой компании? Например, он хочет оставить письменное обращение.

– Консультативная помощь оказывается всем застрахованным лицам вне зависимости от страховой принадлежности. Если гражданин хочет оставить письменное обращение, то я помогу ему это сделать. После чего это обращение будет перенаправлено по компетенции в соответствующую организацию.

– Елена Анатольевна, расскажите о новых правилах проведения диспансеризации, которые вступили в силу с мая этого года.

– Изменения коснулись правил проведения профилактического медицинского осмотра и диспансеризации. Теперь профилактический медицинский осмотр проводится ежегодно и может проходить как самостоятельное мероприятие, так и в рамках диспансеризации или диспансерного наблюдения. Диспансеризация проводится 1 раз в 3 года в возрасте от 18 до 39 лет, а с 40 лет и старше – ежегодно. При этом в обязательном порядке нужно будет проходить мероприятия скрининга на раннее выявление онкологических заболеваний.

– Что делать пациенту, которому отказывают в проведении диспансеризации, поскольку он прибыл с другого региона страны?

– Министерством здравоохранения РФ установлено, что гражданин проходит диспансеризацию в той медицинской организации, к которой он прикреплен. Если же он временно работает или проживает не по месту постоянной регистрации, он имеет право прикрепиться к поликлинике по месту временного пребывания. Для этого нужно подать соответствующее заявление на имя главного врача. После чего можно пройти и диспансеризацию, и профосмотр, в том числе для вакцинации, и получать другую медицинскую помощь.

– Елена Анатольевна, спасибо вам за интересную беседу!