

КОМПАНИЯ «КРЫММЕДСТРАХ» НА СВЯЗИ СО СВОИМИ ЗАСТРАХОВАННЫМИ

Система обязательного медицинского страхования (ОМС) обеспечивает право гражданина на получение бесплатной, доступной и качественной медицинской помощи при наступлении страхового случая. Подтверждением этого права является наличие у гражданина полиса ОМС

Выбрать поликлинику, сходить на прием к врачу, пройти диспансеризацию — все это бесплатно по полису ОМС и вроде бы просто... Но к кому обращаться, если возникают вопросы? Кто может проконсультировать, помочь, разобраться? На эти и другие вопросы нам ответит генеральный директор ООО «СМК «Крыммедстрах», полномочный представитель Всероссийского союза страховщиков по медицинскому страхованию в Республике Крым Елена Сидорова.

— **Елена Александровна, расскажите, какая медицинская помощь доступна держателям полиса ОМС (застрахованным лицам)?**

Застрахованным гражданам помощь оказывается бесплатно при наступлении страхового случая, то есть при заболевании или необходимости профилактики. Медицинскую помощь по ОМС можно получить на всей территории России в тех медицинских организациях, которые работают в сфере ОМС. Полис ОМС необходим для получения медицинской помощи по всем заболеваниям, кроме заболеваний, передаваемых половым путем, вызванных ВИЧ, СПИД, туберкулеза, психических расстройств и расстройств поведения, так как медицинская помощь по ним оказывается вне рамок ОМС. Кроме того, не входит в ОМС зубопротезирование.

Посещения врачей в поликлиниках, в том числе стоматологических, госпитализации в дневной или круглосуточный стационар, все исследования, назначенные врачом, медикаменты при лечении в дневном или круглосуточном стационаре — все это входит в лечение по полису ОМС. Если, врач считает, что пациенту необходимо какое-либо обследование, он должен выдать направление на это обследование.

Разобраться в особенностях системы ОМС помогут страховые представители — сотрудники страховой медицинской организации. Они консультируют, информируют, оказывают, при необходимости, правовую и практическую поддержку.

Если при обращении за медицинской помощью у вас возникают вопросы или проблемы (отказывают в лечении, предлагают оплатить назначенные исследования, нарушают сроки предоставления медицинской помощи), пришло время связаться со своей страховой компанией. Это можно сделать несколькими способами, но са-



мый простой — набрать телефон «горячей линии».

В медицинских организациях на месте можно воспользоваться телефонами прямой связи со страховой компанией. Такие телефоны установлены в большинстве поликлиник Республики Крым и г. Севастополя. Снимаете трубку, нажимаете на кнопку с названием страховой компании и попадаете в контакт-центр. Он работает круглосуточно.

— **Расскажите подробнее, чем занимаются страховые представители?**

Функция страховых представителей — информационное сопровождение застрахованных граждан: от консультаций по вопросам ОМС до проведения экспертных мероприятий.

Страховые представители дают консультации на «горячей линии» или в офисах компании, напоминают, что пора пройти диспансеризацию или профилактический осмотр, проводят телефонные опросы об удовлетворенности медицинской помощью и прохождением диспансеризации. Если возникает проблема, требующая не консультации, а помощи, то страховые представители во взаимодействии с сотрудниками медицинских организаций оказывают содействие. Чаще всего требуется помощь в записи на прием к врачу, на обследование, бывают проблемы с госпитализацией в стационар, с прикреплением к поликлинике. А в случаях, когда оперативно помочь человеку невозможно, или при возникновении жалобы на качество ранее полученной медицинской помощи, страховые представители — эксперты рассматривают жалобы и проводят экспертные мероприятия.

— **С какими вопросами чаще всего обращаются граждане в компанию «Крыммедстрах»?**

— Большая часть граждан обращается за консультациями об оформлении полисов ОМС и о порядке получения медицинской помощи (как и где получить полис ОМС, нужно ли менять полис и как получить его цифровой формат, как записаться к тому или иному врачу или попасть на диагностическое обследование). В 2022 году в «Крыммедстрах» поступило около 50 тыс. обращений, а за 9 месяцев 2023 года мы уже приняли более 34 тыс. обращений, включая те, при рассмотрении которых страховые представители помогли людям в решении вопросов, связанных с получением бесплатной медицинской помощи.

Например, в «Крыммедстрах» обратилась застрахованная А. Она не могла пройти назначенное диагностическое исследование УЗИ сосудов нижних конечностей в амбулатории по месту жительства в связи с отсутствием оборудования и обратилась в страховую компанию для решения вопроса. При участии страхового представителя застрахованной в амбулатории было выдано направление по форме 057/У для проведения УЗИ сосудов нижних конечностей в иной медицинской организации.

Положительно решился вопрос и в отношении пациентки Б., которая обратилась с жалобой на отказ в госпитализации в отделение сосудистой хирургии. Страховой представитель оказал содействие в решении проблемы и в установленные законом сроки необходимое оперативное вмешательство было сделано. Для решения вопроса страховой представитель направил официальный запрос в медицинскую организацию, связывался по телефону с руководством медицинской организации и главным внештатным специалистом по соответствующему медицинскому профилю.

И таких историй очень много. Поэтому, если не удастся решить возникшую проблему с руководством медицинской организации — обращайтесь в свою страховую медицинскую компанию. И тогда уже ваш страховой представитель займется решением проблемы.

— **Елена Александровна, что бы Вы хотели сказать еще нашим читателям?**

— Для страховых представителей компании «Крыммедстрах» звонок каждого застрахованного действительно важен. Помните: вас слушают, слышат и обязательно помогут. Выходите на связь, не бойтесь «глупых» вопросов. Для страховых представителей их не существует. Если у Вас возникла ситуация, связанная с нарушением Ваших законных прав при получении медицинской помощи, обращайтесь в Единый Контакт-центр в сфере ОМС:

— в Республике Крым: 8-800-301-41-53,

— в г. Севастополь: 8-800-250-35-27.

