

КАК ИЗБЕЖАТЬ ПОБОРОВ В БОЛЬНИЦАХ

ВРЕМЕНА, КОГДА ПАЦИЕНТЫ БЫЛИ ВЫНУЖДЕНЫ ПОСЕЩАТЬ ПОЛИКЛИНИКИ И БОЛЬНИЦЫ, ИМЕЯ ПРИ СЕБЕ ВСЕ НЕОБХОДИМЫЕ МЕДИКАМЕНТЫ, препараты, лекарства и одноразовые шприцы, казалось бы, должны кануть в Лету. Однако, как показывает практика работы Территориального фонда обязательного медицинского страхования, до сих пор встречаются случаи, и не единичные, обращений граждан по поводу взимания в стационаре с них дополнительных сумм либо приобретения за свои деньги необходимых лекарственных средств. Хотя по закону каждый застрахованный по системе ОМС, т.е. имеющий медицинский полис, имеет право получать медицинскую помощь в государственных учреждениях бесплатно. Для того чтобы исключить возникновение незаконных поборов с граждан со стороны лечебных заведений, необходимо знать, куда обращаться с тем, чтобы защитить свои права на бесплатную медицинскую помощь. Главными помощниками в решении возникающих у саратовцев вопросов по ОМС являются страховые медицинские организации и Территориальный фонд обязательного медицинского страхования (ТФОМС).

Начальник управления контроля качества медицинской помощи этой организации Алевтина НИКИТИНА поделилась с нами своим опытом в части защиты прав застрахованных и привела ответы на наиболее часто задаваемые вопросы.



Защита прав застрахованных граждан, то есть имеющих медицинский полис — одна из наиболее важных задач, поставленных перед страховыми компаниями, работающими в системе обязательного медицинского страхования (ОМС). Безусловно, для того чтобы обеспечить надлежащее качество оказываемой медицинской помощи, необходимо не только проверять медицинские учреждения, но и оперативно реагировать на обращения пациентов.

Нам звонят пациенты, уже выписанные из стационара, и говорят о том, что для лечения приносили в больницу лекарства сами либо родственники. А приносили потому, что так предлагали сделать врачи по причине якобы отсутствия данных лекарств в больнице. В таких случаях мы связываемся со страховой компанией, выдавшей гражданину медицинский полис, и настаиваем на принятии мер по компенсации гражданину затраченных им сумм. Как правило, если у гражданина на руках есть подтверждающие покупку чеки, вопрос решается положительно, то есть больница возмещает гражданину стоимость купленных им лекарств. А дальнейшая проверка больницы свидетельствует о наличии лекарств на момент лечения обратившегося гражданина.

Поступают вопросы о проведении консультации узкого врача-специалиста, например сосудистого хирурга или офтальмолога. В таких случаях отвечаем, что для этого гражданину требуется сначала обратиться к лечащему врачу (это может быть участковый врач-терапевт, участковый врач-педиатр или врач общей практики). При наличии показаний лечащий врач выдает направление с обязательным указанием цели консультации, содержащее результаты предварительного исследования в соответствии с профилем консультации.

Важно знать, что срок ожидания консультации узкого врача-специалиста при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме составляет не более 10 дней с момента обращения. При наличии медицинских показаний для проведения консультации врача-специалиста, отсутствующего в данной медицинской организации, лечащим врачом должно быть оформлено направление пациенту в другую медицинскую организацию и выполнено бесплатно.

Хотелось бы рассмотреть ситуацию, когда у пациента нет возможности посе-



тить медицинскую организацию по состоянию здоровья, поскольку такие вопросы задают нашим специалистам по телефону горячей линии. Одна из звонивших задала вопрос о возможности прихода на дом врача-специалиста для проведения консультации, если больной после операции.

Сотрудником ТФОМС было разъяснено, что при невозможности прихода на дом врача-специалиста по состоянию здоровья оказание медицинской помощи осуществляется на дому. Первичная специализированная медико-санитарная помощь на дому осуществляется по направлению лечащего врача при наличии показаний для проведения консультации узкого врача-специалиста. Срок ожидания предоставления медицинской помощи на дому в плановом порядке не должен превышать 14 рабочих дней с момента обращения за медицинской помощью, а срок ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме составляет не более 2 часов с момента обращения.

На телефон горячей линии ТФОМС поступают вопросы о возможности обращения за медицинской помощью родственников или друзей, приехавших в гости из другого региона в нашу область и имеющих полисы ОМС, выданные в другом регионе.

Граждане, получившие медицинские полисы в другом регионе, имеют право на получение медицинской помощи в нашей области наравне с саратовцами. А медицинская помощь в экстренной форме оказывается безотлагательно и бесплатно медицинской организацией, в которую обратился гражданин.

Застрахованные граждане обращаются также с вопросами о возможности обслуживания в поликлинике не по месту регистрации, а по фактическому проживанию и о возможности прохождения

Важно знать, что срок ожидания консультации узкого врача-специалиста составляет не более 10 дней с момента обращения.

флюорографического обследования не по месту регистрации, а по фактическому проживанию.

В первую очередь пациенты должны знать, что в соответствии с федеральным законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» один раз в год гражданин имеет право на выбор медицинской организации (поликлиники), работающей в системе ОМС, и на выбор врача путем подачи письменного заявления на имя руководителя медицинской организации. С учётом нагрузки на врачей в медицинской организации могут отказать обслуживанию в данной поликлинике или дать на это согласие. Причём медицинская организация может быть выбрана и не по месту прописки.

Давайте рассмотрим ещё один звонок, поступивший на телефон горячей линии ТФОМС: гражданин интересовался сроками рассмотрения в страховой медицинской организации (СМО) жалоб на некачественную медицинскую помощь.

Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации его обращения — это прописано в ФЗ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В отдельных случаях срок

МНЕНИЕ

Андрей САУХИН, директор Территориального фонда обязательного медицинского страхования:

— Многие граждане опасаются обращаться в ТФОМС или министерство здравоохранения за защитой своих прав от неправомерных действий медицинского персонала. Их понять можно, так как пациент в это время находится на лечении в стационаре, а также не исключено, что потом надо будет идти за медицинской помощью в эту же больницу или поликлинику. Но если вы во время лечения приобрели прописанные лечащим врачом лекарства за свой счёт, то после выписки затраченные вами средства можно возместить. А чтобы узнать, как возместить, обратитесь в страховую компанию, выдавшую вам медицинский полис, а если там не помогут, то в ТФОМС. Кстати, если возникают сомнения в правильности назначенного вам лечения, то, даже находясь на лечении в стационаре, можно позвонить в страховую компанию, и та должна выделить эксперта для анализа назначенного вам лечения.



рассмотрения может быть продлён, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении сроков рассмотрения.

За это время сотрудники СМО проводят проверку медицинской организации, запрашивают медицинскую документацию для проведения экспертизы качества оказания медицинской помощи с привлечением независимых врачей-экспертов соответствующей специальности, и если в ходе проверки находят нарушения оказания медицинской помощи, то к медицинской организации применяются штрафные санкции, административные или дисциплинарные взыскания к сотрудникам, допустившим нарушения.

В случае если обращение гражданина на телефон горячей линии ТФОМС не требует вмешательства и анализа со стороны независимого эксперта, вопросы решаются сотрудниками ТФОМС совместно с сотрудниками страховой компании, где застрахован заявитель, оперативно и заявитель получает ответ на свой вопрос или необходимую медицинскую помощь в считанные дни.

Контроль качества, объемов, условий предоставления медицинской помощи осуществляют в пределах своей компетенции министерство здравоохранения области, Территориальный фонд обязательного медицинского страхования области и СМО.

Во всех случаях нарушения прав гражданам нужно обращаться:

— в первую очередь к руководителю медицинской организации;

— в страховую медицинскую организацию, в которой гражданин получил полис;

— если в страховой компании не помогли, то в Территориальный фонд ОМС, а также министерство здравоохранения Саратовской области.

Телефоны страховых медицинских организаций и Территориального фонда ОМС Саратовской области размещены на информационных стендах медицинских организаций.

Мария АНУФРИЕВА.

Список страховых организаций, в которые нужно обращаться для решения вопросов, возникающих при посещении медицинских учреждений или лечении в них

Наименование СМО	Фактический адрес	Режим работы	№ телефона	Адрес официального сайта	Адрес электронной почты справочной службы, телефон
Филиал ЗАО «Капитал Медицинское страхование» в г. Саратове	410031, г. Саратов, ул. Первомайская, 64д	8.00-18.00	(8452) 23-45-02, 23-46-99, 23-50-18, 23-50-51	www.kms-oms.ru	oms_saratov@kms-oms.ru 93-87-09, 8-800-100-81-01
Филиал ЗАО «Макс-М» в г. Саратове	410056, г. Саратов, ул. Ульяновская, 37/41	9.00-18.00	(8452) 54-83-82, 54-83-83, 54-83-84, 54-83-80, 54-83-81	www.makcm.ru	makcm.saratov@gmail.com 54-83-81, 8-800-555-77-03
Филиал ООО «Росгосстрах-Медицина»-«Росгосстрах-Саратов-Медицина»	410031, г. Саратов, ул. Первомайская, 64д	8.00-18.00	(8452) 23-45-02, 23-46-99, 23-50-18, 23-50-51	www.rgs-oms.ru	oms_saratov@rgs-oms.ru 93-87-09, 8-800-100-81-02
Саратовский филиал ОАО «Страховая компания «СОГАЗ Мед»	410600, г. Саратов, пр. Кирова, д.8	8.00-17.00	(8452) 65-30-33	www.sogaz-med.ru	saratov@sogaz-med.ru 8-800-100-0702
Филиал «Саратов-РОСНО-МС» ОАО «РОСНО-МС»	410028, г. Саратов, ул. Советская, 3/5	8.00-17.00	(8452) 23-60-33, 22-72-86, 22-72-91	www.rosno-ms.ru	rosno-ms@rambler.ru 22-72-86, 8-800-100-80-05

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Саратовской области
46-63-29 (8-927-226-63-29), 46-62-27 (8-927-226-62-27), 8-937-968-28-84 general@sartfoms.ru