

ЗДРАВЬЯ ЖЕЛАЕМ

Сколько о медицине ни говори, тема всегда будет актуальна, поскольку каждый день за медицинской помощью обращается огромное количество граждан. Для улучшения качества предоставляемой медицинской помощи больницы в Саратовской области оснащаются современным диагностическим и лечебным оборудованием, а количество приобретаемых медицинскими организациями медикаментов растет с каждым днем.

Но, к сожалению, никто из пациентов не застрахован от того, что права его могут быть нарушены. О том, какие случаи возникают при посещении больниц и поликлиник, нам рассказала заместитель директора территориального фонда ОМС области, профессор, доктор медицинских наук **Татьяна ГРОЗДОВА**.



— Любому гражданину России безвозмездно полагается первичная медико-санитарная помощь, т.е. амбулаторное обслуживание, а также специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь. Кроме того, закон гарантирует бесплатное получение лекарств из перечня жизненно необходимых и важнейших препаратов при лечении в стационаре, дневном стационаре и при получении скорой помощи.

Но прописанные в законе гарантии нередко нарушаются. Например, не так давно на телефон горячей линии ТФОМС обратилась гражданка с вопросом о возмещении денежных средств, затраченных на приобретение лекарственных препаратов во время лечения в дневном стационаре поликлиники МУЗ «Городская клиническая больница № 2» города Саратова.

По обращению гражданки сотрудниками страховой медицинской организации, в которой она застрахована,



Страховые компании на страже прав граждан

была проведена экспертиза медицинской помощи, в результате которой все затраченные заявителем денежные средства выплачены медицинской организацией.

В тех случаях, когда врач предлагает приобрести лекарственные средства за собственные деньги во время нахождения на лечении в круглосуточном или дневном стационаре, необходимо позвонить в страховую медицинскую организацию (далее СМО), в которой вы получили медицинский полис, и уточнить правомерность данных действий. При необходимости можно обратиться в СМО с письменным заявлением, приложив копии платежных документов, подтверждающих факт покупки лекарственных препаратов.

На телефон горячей линии ТФОМС обратился гражданин с вопросом: как возместить денежные средства, затраченные на проведение медицинского обследования по направлению врача?

Для решения подобного вопроса необходимо обратиться в СМО, выдавшую медицинский полис, с письменным заявлением, приложив направление врача на медицинскую услугу и платежные документы, подтверждающие факт оплаты. В течение 30 календарных дней СМО обязана рассмотреть письменное заявление, разобраться в ситуации и письменно информировать заявителя о решении вопроса.

Если предлагают оплатить обследования или медицинские услуги, то нужно позвонить в СМО и уточнить правомерность действий медицинских работников, а также получить ответ, где возможно получить эти услуги бесплатно.

В ТФОМС поступило обращение гражданина по вопросу отказа в медицинской помощи его матери в МУЗ «Городская больница № 1» г. Энгельса.

Обращение передано в страховую компанию, где застрахована мать за-

явителя. Сотрудниками СМО проведена проверка МУЗ «Городская больница № 1» г. Энгельса, в ходе которой выявлены нарушения прав застрахованного, гарантированные законодательством. При обращении в приемном отделении должны были собрать анамнез заболевания, осмотреть пациента, измерить температуру, пульс и артериальное давление, выполнить лабораторные и инструментальные исследования и, проанализировав результаты, определить показания для экстренной или плановой госпитализации в данную больницу или в медицинскую организацию другого профиля. При отсутствии показаний аргументированный отказ внести в журнал и дать разъяснения пациенту. В данном случае этого сделано не было, что привело к необоснованному отказу от госпитализации в МУЗ «Городская больница № 1» г. Энгельса.

Кроме того имел место необоснованный отказ в переводе в другую медицинскую организацию. Застрахованная и ее родственники были вынуждены самостоятельно обратиться в другое лечебное учреждение, куда и была госпитализирована пациентка.

По закону, если в медицинской организации, куда обратился застра-

хованный, не могут оказать необходимую помощь, то медицинская организация обязана обеспечить перевод гражданина в другую медицинскую организацию, в том числе, с учетом тяжести состояния, медицинским транспортом с сопровождением медицинского персонала.

Кроме того имел место необоснованный отказ в переводе в другую медицинскую организацию. Застрахованная и ее родственники были вынуждены самостоятельно обратиться в другое лечебное учреждение, куда и была госпитализирована пациентка.

На телефон горячей линии ТФОМС поступил звонок от гражданина по вопросу недоступности плановой медицинской помощи в МУЗ «Городская поликлиника № 20» г. Саратов.

Сотрудниками страховой компании, в которой застрахован заявитель, уточнены обстоятельства недоступности плановой медицинской помощи в МУЗ «Городская поликлиника № 20» г. Саратов. В назначенный день пациент пришел на прием к хирургу, но в этот день по уважительным причинам хирурга на приеме не было, поэтому все пациенты хирургического профиля были направлены к врачу общей практики. Гражданин своевременно не был информирован о замене врача на приеме и о том, что квалификация врача общей практики позволяет оказывать первичную медицинскую помощь пациентам с заболеваниями различного профиля. Это и привело к обращению на телефон горячей линии ТФОМС.

После вмешательства сотрудников СМО помощь гражданину была оказана в день обращения: установлен диагноз, назначена явка к врачу-ортопеду в плановом порядке. Заявитель по телефону подтвердил факт оказания медицинской помощи и выразил удовлетворение содействием страховой компании.



Андрей САУХИН, директор территориального Фонда ОМС по Саратовской области:

— Из сказанного следует вывод, что при возникновении трудностей в больнице или поликлинике нужно обратиться в страховую компанию, выдавшую гражданину медицинский полис. Обращаться нужно и в случаях, если медицинский персонал требует деньги за обследование или лечение, если отказывают в медицинской помощи, ссылаясь на отсутствие специалиста, отсутствие врача по необходимому профилю, — это уже проблема главного врача и минздрава, а не гражданина. Просьба к гражданам не стесняться обращаться в страховые компании, чтоб они решали указанные проблемы, потому что финансовое содержание этих организаций, как и больниц, осуществляется из средств, формируемых за счет отчислений, которые производят предприятия за своих работников. Поэтому граждане имеют право требовать, чтоб средства, отчисляемые в их пользу, отрабатывались в полной мере и врачами, и страховщиками.

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

Наименование СМО	Фактический адрес	Режим работы	Номер телефона	Адрес официального сайта в сети Интернет	Адрес электронной почты справочной службы, телефон
Филиал ООО «Росгосстрах-Медицина» — «Росгосстрах-Саратов-Медицина»	410031, г. Саратов, ул. Первомайская, д. 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
Филиал ЗАО «Капитал Медицинское страхование» в г. Саратове	410031, г. Саратов, ул. Первомайская, д. 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, д. 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
Саратовский филиал ОАО «Страховая компания «СОГАЗ Мед»	410600, г. Саратов, пр. Кирова, д. 8	8.00-17.00	(8452) 79-16-15, 79-16-17, 79-16-14	www.sogaz-med.ru	saratov@sogaz-med.ru 8-800-100-0702
Филиал «Саратов-РОСНО-МС» ОАО «РОСНО-МС»	410028, г. Саратов, ул. Советская, д. 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		