

Многие слышали или даже бывали в ситуациях, когда в медицинских организациях отказываются принимать без полиса обязательного медицинского страхования (ОМС). А если даже он есть, то все равно за проведенное лечение (обследование) или лекарства просят заплатить. Да и неуважительное отношение медперсонала уже давно вошло в норму. Чтобы избежать подобных ситуаций в будущем, мы должны знать, на что имеем право.

Зачем нужен полис медицинского страхования?



В Территориальном фонде обязательного медицинского страхования (далее Фонд) мы узнали о наиболее часто задаваемых вопросах, поступающих на телефоны «горячей линии». По-прежнему одним из наиболее важных остается вопрос возмещения денежных средств, затраченных на лечение или приобретенные лекарственных препаратов. Медицинская помощь должна оказываться бесплатно, однако медицинские организации, по желанию пациента, могут предоставить и платные медицинские и немедицинские (бытовые, сервисные, транспортные и иные) услуги дополнительно, на договорных условиях. При заключении договора пациенту должна предоставляться в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов медицинской помощи без взимания платы. Если вы сомневаетесь в правильности оказания платных услуг, нужно обратиться в свою страховую медицинскую организацию.



Алевтина Нинитина

О некоторых ситуациях из жизни нам рассказала начальник управления контроля качества медицинской помощи ТФОМС Алевтина Нинитина.

– На телефон «горячей линии» Фонда обратилась гражданка по вопросу возмещения денежных средств, затраченных на проведение медицинского обследования по направлению врача. В таких случаях врач обязан разъяснить пациенту, где и на каких условиях можно получить подобную услугу бесплатно. Это прекрасно знают и в медицинских учреждениях, и в стра-

ховых медицинских организациях. Поэтому, прежде чем платить за что-то, позвоните в свою страховую организацию, выдавшую вам полис, и убедитесь, что предложение оказать вам платную услугу законно (телефон «горячей линии» СМО указан ниже в данной статье).

В случае если вы уже заплатили за то, что положено сделать бесплатно, возврат денег будет осуществлять медицинская организация, а при отказе в возмещении в досудебном порядке вернуть деньги можно через суд, опять же при помощи страховой компании.

Для того чтобы возместить потраченные средства, необходимо обратиться с письменным заявлением и представить платные документы, подтверждающие факт покупки лекарственных препаратов, в страховую медицинскую организацию, выдавшую вам полис ОМС. Страховая компания должна провести экспертизу и предъявить требование к медицинской организации о возврате неправомерно полученной оплаты. В течение одного месяца страховая компания рассматривает ваше заявление и, разобравшись в ситуации, письменно проинформирует.

Другая консультация была проведена также по телефону «горячей линии» по вопросу возмещения денежных средств, затраченных на приобретение лекарственных препаратов во время лечения в дневном стационаре поликлиники.

Если вы приобретаете медикаменты, входящие в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов (далее перечень), прописанные вам врачом, за счет личных средств, то вы вправе требовать компенсацию с медицинской организации. Поскольку



Медицинская помощь должна оказываться бесплатно, однако медицинские организации, по желанию пациента, могут предоставлять и платные услуги.

лекарства, входящие в данный перечень, на момент лечения в стационаре должны находиться в медицинской организации. Информировать, входит ли данное лекарство в перечень, должны в медицинской организации. Но если у вас возникли сомнения по данному вопросу, вы можете обратиться в свою страховую компанию.

Так же, как и в первом случае, в течение одного месяца СМО, в которой вы застрахованы по полису ОМС, обязана рассмотреть заявление, разобраться в

ситуации и письменно информировать вас о решении данного вопроса.

В Фонд обращаются граждане и для оказания содействия в получении медицинской помощи, в которой им незаконно отказали.

На телефон «горячей линии» Фонда обратился гражданин по вопросу правомерности действий врача МУЗ «Городская поликлиника № 9» г. Саратова, выдавшего направление на обследование (анализ крови на гепатит) перед плановой госпитализацией на платной основе при наличии полиса ОМС.

Данное обращение передано в СМО, где застрахован данный пациент. На следующий день пациенту было проведено необходимое исследование в поликлинике бесплатно. Страховая компания провела проверку в МУЗ «Городская поликлиника № 9» г. Саратова и по данному факту выявила нарушение. В деятельности МУЗ «Городская поликлиника № 9» имеет договор, заключенный с МУЗ «Городская клиническая больница № 2 им. В.И. Разумовского» г. Саратова, на проведение данного вида исследований (анализ крови на гепатит). Таким образом, врач, выдавший направление на обследование, довел до пациента достоверную информацию о проведении данного



> Из первых уст

Директор Территориального фонда обязательного медицинского страхования Андрей Саухин:

– В случае если в больнице или в поликлинике отказывают в медицинской помощи, если заставляют покупать лекарства во время лечения в стационаре или другим образом нарушают права пациента, следует не стесняться звонить в страховую компанию или приходить лично и подавать заявление. Страховая компания, выдавшая полис ОМС, обязана отреагировать на любое обоснованное обращение гражданина. А если телефон страховой компании молчит, нужно обратиться в наш Фонд, и мы примем меры уже в отношении страховой компании за бездействие.

вида исследований только на платной основе.

Главному врачу «Городской поликлиники № 9» страховой компании направлено письмо о необходимости довести до сведения всех сотрудников условия предоставления медицинской помощи и проведения исследований застрахованным лицам бесплатно в соответствии с «Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Саратовской области».

Другое обращение, поступившее на телефон «горячей линии» Фонда, связано с вопросом невозможности проведения необходимого диагностического обследования, назначенного врачом ГУЗ «Ртищевская районная больница», в связи с отсутствием необходимых инструментов для его проведения в клиничко-диагностической лаборатории.

При содействии сотрудников Фонда и страховой компании пациенту было проведено необходимое диагностическое обследование. В медицинской организации проведена служебная проверка, результаты которой рассмотрены на заседании врачебной комиссии медицинской организации. Принято решение о вынесении административного наказания виновным в недостоверном информировании пациента и отказе в проведении лабораторных исследований в данной медицинской организации.

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 в сети Интернет	Адрес электронной почты справочной службы, телефон
Филиал «Саратов-РОСНО-МС» ОАО «РОСНО-МС»	410028, г. Саратов, ул. Советская, 3/3	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
Филиал ЗАО «Капитал Медицинское страхование» в г. Саратове	410031, г. Саратов, ул. Первомайская, 64 Д	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, 64 Д	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 Медь»	410060, г. Саратов, пр. Кирова, 8	8.00–17.00	(8452) 65-30-33	www.sogaz-med.ru	saratov@sogaz-med.ru 8-800-100-0702

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