

Как защитить свои права заболевшему

Знаете ли вы медицинское законодательство? А хотели бы? Конечно, можете прочитать множество федеральных законов и попробовать правильно истолковать те сведения, которые там представлены, но не факт, что к тому моменту, когда вы впитаете эти знания, законодательство останется прежним, учитывая, с какой скоростью у нас вносятся поправки, изменения и дополнения.

Наверняка многим приходилось обращаться за платной медицинской помощью, несмотря на то что гражданам гарантирована бесплатная помощь. А сколько встречается таких случаев, когда предлагают оплатить анализы, консультацию другого специалиста, операцию. Не спешите платить, давайте попробуем разобраться, на что у нас есть право и кто может и должен помогать нам в решении медицинских вопросов.

Мы дадим разъяснения в соответствии с законодательством, но доступным для всех методом, рассмотрев самые распространенные жизненные ситуации пациентов, которые обращались за помощью в страховые медицинские компании. Давайте учиться на чужих ошибках.

Достаточно часто у застрахованных граждан возникают вопросы по возмещению денежных средств, затраченных на оплату медицинских услуг или приобретение медикаментов при стационарном лечении.

Если при лечении в стационаре (дневном стационаре) вам предлагают заплатить, то в первую очередь вы должны знать, что в медицинской организации должен быть Перечень услуг, оказываемых бесплатно по программе государственных гарантий, и Перечень услуг, оказываемых на платной основе в данной медицинской организации (МО). Прежде чем платить, попросите его предоставить вам.

В случае вашего несогласия по поводу взимания денежных средств советуем в первую очередь обратиться к должностным лицам МО (заведующему отделением или заместителю главного врача).

При отсутствии решения вашего вопроса на уровне руководства МО свяжитесь с представителем страховой медицинской организации (далее - СМО), в которой вы получили медицинский страховой полис, по телефону, указанному в вашем полисе, или обратитесь на сайт ТФОМС (www.sartfoms.ru в раздел «Справочная информация»), где размещены телефоны всех СМО, работающих на территории Саратовской области.

Вы можете написать заявление в СМО о незаконном требовании медицинских работников о взимании денежных средств. Если деньги вы еще не заплатили за необходимую медицинскую услугу, страховая компания по вашему заявлению должна провести очную экспертизу с выходом в МО и разобраться в данной ситуации. Если день-



ги уже заплатили, вы также имеете право обратиться в СМО с заявлением и документами, доказывающими, что за медицинскую помощь вы заплатили. Сохраняйте все торговые чеки на покупку лекарств и иных товаров медицинского назначения. Также могут быть приложены: рецепты врача на эти товары; копия из истории болезни, в которой врач сделал эти назначения; выписка из истории болезни, выданная и заверенная администрацией МО (при получении медицинской помощи в стационаре); а также кассовый чек; копия чека на приобретенные лекарственные средства, изделия медицинского назначения и расходные материалы.

СМО должна по вашему заявлению провести экспертизу обоснованности вашей жалобы. Страховая медицинская организация обязана рассмотреть письменное заявление, разобраться в ситуации и в течение одного месяца письменно информировать вас о решении данного вопроса.

В случае признания жалобы обоснованной СМО представляет претензию в МО с требованием компенсации затраченных финансовых средств. Деньги, незаконно затраченные вами на лечение или диагностику, должны быть перечислены на счет вашей карты или сберкнижки.

Если руководитель МО не компенсирует расходы, СМО обязана представлять ваши интересы в суде, помните, что страховая компания является вашим «ангелом-хранителем».

Еще один вопрос, интересующий граждан, это порядок направления на госпитализацию в медицинскую организацию. Давайте рассмотрим вариант плановой госпитализации.

Согласно Программе государственных гарантий, направление на плановую госпитализацию в круглосуточный или дневной стационар осуществляется лечащим врачом амбулаторно-поликлинического учреждения (подразделения) при наличии медицинских показаний для госпитализации. При плановой госпитализации с собой у вас обязательно должно быть направление.

Помните, что срок ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи и специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара в плановом порядке не должен превышать 30 календарных дней. Срок ожидания специализированной, за исключением высокотехнологичной, медицинской помощи в стационарных условиях в плановом порядке - не более 30 дней с момента выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию (при условии обращения пациента для госпитализации в рекомендуемые лечащим врачом сроки).

При экстренной госпитализации в приемном отделении медицинской организации дежурный врач обязан осмотреть пациента, провести необходимый объем обследований и при установлении показаний для госпитализации госпитализировать в профильное отделение. При отсутствии в данном учреждении отделения необходимого профиля сотрудники обязаны организовать госпитализацию в другое медицинское учреждение, где имеется профильное отделение с использованием санитарного транспорта, если того требует состояние пациента.

Если показания для экстренной госпитализации отсутствуют, врач должен дать рекомендации по лечению пациента и обследованию его в амбулаторных условиях. Помимо этого, врачу следует зафиксировать документально и внести в журнал приемного отделения: причины отказа в госпитализации, результаты обследования и диагноз.

Давайте подведем итог, какими должны быть наши действия в подобных ситуациях.

1. Необходимо знать телефон страховой медицинской компании, в которой вы застрахованы (он указан на оборотной стороне полиса ОМС).

2. Если возникшая ситуация не находит решения у руководства медицинского учреждения, то обращайтесь к своему страховому агенту для решения вопроса.

3. В случае если страховая медицинская организация вам не помогла, необходимо обратиться на телефоны «горячей линии» ТФОМС области.



**Директор
Фонда
медицинского
страхования
Андрей САУХИН:**

- Право гражданина на получение качественной и бесплатной медицинской помощи должна отстаивать страховая компания, выдавшая этому гражданину страховой медицинский полис. И гражданам не нужно стесняться обращаться в страховую компанию по любому возникающему вопросу, будь то консультация или жалоба на действия медицинского персонала, ведь страховые компании получают деньги на свое содержание из тех налогов, которые платят граждане. Но если страховая компания плохо справляется со своими обязанностями, то у гражданина есть право обратиться в ТФОМС, и тогда наши специалисты разберутся в ситуации, а при необходимости привлекут к ответственности страховую компанию за неудовлетворительную работу с застрахованными.

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

Наименование СМО	Фактический адрес	Режим работы	№ телефона ответственного лица	Ф.И.О. ответственного лица	Адрес официального сайта в сети интернет	Адрес электронной почты справочной службы, телефон
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	Фишер Елена Аркадьевна	www.sogaz-med.ru	saratov@sogaz-med.ru 8-800-100-0702
Филиал ЗАО «Капитал Медицинское страхование» в г. Саратове	410031, г. Саратов, ул. Первомайская, д. 64Д	8.00-17.00	(8452) 23-45-02, 23-46-99, 23-50-18, 23-50-51	Белоусов Александр Михайлович	www.kms-oms.ru	oms_saratov@kms-oms.ru 93-87-09
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	Шиповская Елена Петровна	www.rosno-ms.ru	rosno-ms@rambler.ru 22-72-86, 88001008005
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	Абрамов Леонид Сергеевич	www.makcm.ru	maksm.saratov@gmail.com 54-83-81, 8-800-555-77-03
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	Белоусов Александр Михайлович	www.rgs-oms.ru	oms_saratov@rgs-oms.ru 93-87-09
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		