

Сейчас, в период пандемии коронавируса, спрос на медицинские услуги колоссально возрос. Люди все чаще обращаются в поликлиники и больницы, и, соответственно, увеличивается нагрузка на лечебные учреждения. Как следствие – пациенты больше, чем обычно, нуждаются в консультации, помощи и защите своих прав. Если Вы столкнулись с подобной ситуацией, не стоит опускать руки, потому что Вам есть, куда обратиться. Многие вопросы поможет решить звонок на горячую линию Контакт-центра в сфере ОМС Саратовской области.

Звонить при любых проблемах

У каждого застрахованного гражданина есть на руках полис ОМС – по нему он имеет право бесплатно получать медицинскую помощь в гарантированном объеме. Причем бесплатно можно не только получить помощь при банальном кашле, но даже сделать высокотехнологичные операции.

К сожалению, многие граждане порой не знают названия своей страховой компании, не говоря уже о доступных возможностях и услугах по программам обязательного медицинского страхования. А знать его нужно обязательно, чтобы в любой момент иметь возможность обратиться за помощью к ее специалистам. Следует запомнить, что вся важная информация указана на полисе ОМС: название страховой медицинской организации и ее телефон, по которому необходимо звонить в возникшей проблемной ситуации.

Обращаться в страховую компанию можно не только во время лечения или после него. Но и до – за консультацией. Например, Вы не уверены, оказывается ли нужная услуга бесплатно по полису ОМС. Или не знаете, сколько по закону следует ждать направления на сдачу анализов. Также в страховую можно и нужно звонить, в случае оказания медицинской помощи ненадлежащего качества, либо ограничения ее доступности: не приехал врач, в стационарных условиях вынуждают приобрести лекарственные препараты самостоятельно или пройти исследования за свой счет, длительно ожидание скорой помощи и так далее.

Помощь бесплатно и круглосуточно

За защитой своих прав жители и гости региона могут обратиться в контакт-центр в сфере ОМС Саратовской области по телефону 8-800-775-10-35. Набрать номер можно как с мобильного, так и стационарного устройства. Специалисты разберутся в сложившейся ситуации и незамедлительно примут меры или проконсультируют.

– Контакт-центр в сфере ОМС Саратовской области работа-



КОНТАКТ-ЦЕНТР В ПОМОЩЬ ПАЦИЕНТАМ

Для решения вопросов, связанных с обязательным медицинским страхованием, жители региона могут обращаться на горячую линию



За защитой своих прав можно обратиться в контакт-центр в сфере ОМС Саратовской области по телефону 8-800-775-10-35. Линия работает круглосуточно. Можно звонить бесплатно с мобильных и городских телефонов.

В 117 медицинских учреждениях области установлены телефоны для прямой связи со страховыми медицинскими организациями и ТФОМС региона.

ет бесплатно и круглосуточно, то есть в режиме 24 часа, 7 дней в неделю, 365 дней в году, – подчеркивает Ирина Верзулова, администратор контакт-центра в сфере ОМС, заместитель начальника отдела защиты прав застрахованных в системе ОМС. – В контакт-центре работают сотрудники ТФОМС и представители всех страховых компаний, действующих в нашем регионе. Операторы контакт-центра и страховые представители страховых медицинских организаций рассматривают обращения граждан, оказывают справочно-консультативную помощь. Кроме того, специалисты принимают меры по выявленным в ходе рассмотрения обращений фактам неудовлетворенности пациентов доступностью и качеством оказания медицинской помощи в медицинских организациях, работающих в сфере ОМС.

Контакт-центр обслуживает всех жителей Саратовской области. С начала 2020 года по настоящее время сюда поступило более 43 тысяч обращений. Его специалисты оказывают консультации по вопросам экспертной оценки медицинской помощи, оформления и получения полиса, порядка его применения и замены. Здесь же можно оставить жалобу, претензию или пожелания работникам системы здравоохранения. То есть каждый гражданин способен получить оперативную и профессиональную консультацию благодаря существованию единой горячей линии.

Следует помнить:
Вся важная информация указана на полисе ОМС: название страховой медицинской организации и ее телефон, по которому необходимо звонить в любой затруднительной ситуации.

Прямая связь со страховщиком

В то же время важно помнить, что, учитывая востребованность и бесплатность, горячая линия может оказаться в данную минуту занята. Если Вы не готовы ждать ответа оператора, целесообразно воспользоваться альтернативными контактами, то есть обратиться напрямую в страховую компанию, работающую в сфере обязательного медицинского страхования и выдавшую Вам полис ОМС.

Связаться со своей страховой медицинской организацией жители Саратовской области могут прямо в стенах лечебного учреждения, где им оказывается помощь. Для этого даже не обязательно иметь под рукой мобильный телефон и знать нужный номер. В помещениях 117 медучреждений установлены телефоны прямой связи с Контакт-центром в сфере ОМС Саратовской области.

Обычно данные аппараты размещают в холлах, рядом с регистратурами. Устройство обеспечено всего четырьмя, но самыми нужными, кнопками – для связи с каждой из компаний, действующих в регионе, и областным ТФОМС. Достаточно снять трубку, нажать на кнопку, расположенную рядом с названием Вашей страховой медицинской организации, и дождаться ответа. Так что у любого посетителя не возникнет сложностей воспользоваться телефоном, и он сможет быстро сообщить о своих претензиях, узнать о сроках получения медпомощи, прикреплении к поликлинике, записи к врачам и так далее.

Такой аппарат имеется и в детской поликлинике № 2 Саратова, расположен он в фойе рядом с информационным стендом.

– Уже в течение двух лет в нашем учреждении при прямом содействии и поддержке Территориального фонда обязательного медицинского страхования работает телефон горячей линии для связи со страховыми медицинскими организациями, – сообщила главный врач Татьяна Сорокина. – Нажав на нем всего лишь одну кнопку, пациент может получить ответ на любой вопрос, возникающий у него при оказании медицинской помощи.

В региональном ТФОМС отмечают, что установка подобных аппаратов существенно упростила прямую связь со страховыми представителями. Это позволяет оперативно реагировать на претензии пациентов. Ведь если ТФОМС или страховая медицинская организация признает жалобу обоснованной, но медицинская организация не выполнит требования, ей грозят санкции. Так что наличие этих телефонов мотивирует и сами медицинские организации оказывать помощь таким образом, чтобы у жителей области не возникало поводов пользоваться данными устройствами.

Екатерина ГОЛУБЕВА,
фото автора и ТФОМС



При обращении на горячую линию жители региона могут получить консультативную помощь по следующим вопросам:

- узнать о порядке выбора (замены) страховой медицинской организации и порядке получения полиса ОМС;
- выяснить, действителен ли имеющийся на руках полис ОМС;
- узнать, как прикрепиться с полисом ОМС к поликлинике или больнице, как выбрать врача;
- получить информацию о режиме работы медицинских организаций, страховых медицинских организаций, ТФОМС;
- ознакомиться с порядком получения различных видов медицинской помощи в рамках базовой и территориальной программ обязательного медицинского страхования;
- узнать о возможности прохождения диспансеризации и профилактических медицинских осмотров;
- решить срочные проблемы, возникшие при получении медицинской помощи;
- узнать как выбрать врача или медицинскую организацию при наличии полиса ОМС;
- оставить жалобу или предложение.