

Польза «обратной связи»

В редакцию газеты приходят письма от жителей с просьбой выразить благодарность территориальному фонду ОМС за содействие в решение их проблем. Сотрудники фонда и страховые медицинские организации области ежедневно работают с обращениями застрахованных граждан и помогают отстаивать их права на получение бесплатной и качественной медицинской помощи.

На протяжении двух лет специалисты контакт-центра области оказывают гражданам справочно-консультативную поддержку и в случае необходимости оказывают меры практической помощи по защите прав застрахованных лиц. С начала года на «горячую линию» поступило более 10 000 обращений граждан. Большая часть вопросов касается видов, качества и условий предоставления медицинской помощи (39%).



Напомним: единый контакт-центр начал свою работу 1 июня 2016 года. Основная его задача — обеспечивать «обратную связь» с застрахованными гражданами. Все жители области, имеющие страховой медицинский полис, могут обращаться со своими вопросами и проблемами, бесплатно позвонив в Контакт-центр. Специалисты оказывают справочно-консультативную помощь, оперативно рассматривают поступившие обращения и принимают меры по защите прав застрахованных лиц. В случае необходимости подключают специалистов более узкого профиля.

— На территории Сурского края в сфере обязательного медицинского страхования работает две страховые медицинские организации, — дает комментарии директор регионального фонда ОМС Елена Аксенова. — И если раньше обращения граждан в ту или иную компанию нельзя было

контролировать, теперь такая возможность есть — вся информация проходит через Контакт-центр, все звонки записываются. Особое внимание уделяется звонкам, которые связаны с отказами в тех или иных медицинских услугах либо с оказанием некачественной медпомощи и случаями незаконного взимания денежных средств.

СПАСИТЕЛЬНЫЙ ЗВОНОК

— На прошлой неделе я пришла на прием к хирургу, — рассказывает Маргарита Ивановна, пациентка одной из поликлиник областного центра. — Меня мучила острая боль в колене, каждая минута, сопровождаемая невыносимо болезненными ощущениями, становилась тяжким испытанием. А уж после двух часов ожидания врача жизнь и вовсе стала не мила — неотложная помощь не спешила ко мне. Я позвонила по бесплатному телефону контакт-центра 8-800-100-80-44 и была спасена, так как страховые представители незамедлительно связались с медицинским учреждением и отстаивали мои права на получение экстренной медицинской помощи. Медпомощь оказали быстро и выдали направления на необходимые анализы.

РЕАБИЛИТАЦИЯ ПО ПОЛИСУ

На телефон «горячей линии» Единого контакт-центра обратилась жительница Пензы и рассказала о проблеме, связанной с проведением медицинской реабилитации в санатории по неврологическому профилю. Месяц назад пациентка перенесла ишемический инсульт, но получить направление от врача самостоятельно ей так и не удалось. В ходе взаимодействия страховых представителей с медицинской организацией установлено, что пациентка имеет все необходимые показания для проведения реабилитации. Учитывая специ-



фику заболевания, ей рекомендовали санаторий «Хопровские зори». Права женщины были восстановлены.

Кстати, санаторий «Хопровские зори» принимает пациентов на медицинскую реабилитацию по полису ОМС с 2018 года. Такая специализированная помощь не является санаторно-курортным лечением. Показания к реабилитации определяет лечащий врач в зависимости от состояния пациента. Важно отметить, что медицинская реабилитация осуществляется по отдельным заболеваниям. Санаторий «Хопровские зори» проводит ее для больных, перенесших острое нарушение мозгового кровообращения (инсульт). Всего в текущем году за счет средств ОМС реабилитацию прошли 39 человек. Кроме того, на территории области в рамках реализации территориальной программы государственных гарантий пациенты могут пройти медицинскую реабилитацию в нижеприведенных организациях:

● ГБУЗ «Клиническая больница № 6 им. Г.А. Захарьина» по профилю травматология/кардиология;

● ГБУЗ «Пензенская областная больница им. Н.Н. Бурденко» по профилю неврология;

● ГБУЗ «Пензенская областная детская клиническая

больница им. Н.Ф. Филатова» по профилю травматология/неврология;

● ФГБУЗ МСЧ 59 ФМБА России по профилю кардиология.

Также пациенты для получения по полису ОМС бесплатной медицинской помощи, связанной с реабилитацией, могут направляться в медицинские организации, расположенные на территории других субъектов страны: с онкозаболеваниями, детским ДЦП, нарушением слуха у детей и иными недугами.

ВЫЯСНИЛИ, В ЧЕМ СОЛЬ ВОПРОСА

Еще одна жительница области после перенесенного заболевания в течение двух лет пыталась получить направление на лечение в Соль-Илецкий центр медицинской реабилитации, находящийся на территории Оренбургской области. Самостоятельно ей этого добиться так и не удалось, несмотря на обращения в инстанции различного уровня. Для определения наличия показаний для госпитализации специалистами областного фонда ОМС была организована консультация врача-травматолога определена оценка состояния здоровья пациентки и установлена необходимость проведения реабилитации. В результате

жительница нашего региона в кратчайшие сроки получила направление на лечение.

Напомним: в 2017 году за счет средств ОМС лечение в Соль-Илецком областном центре медицинской реабилитации получили 29 человек на общую сумму 363 396 рублей.

P.S. Если вы столкнулись с несправедливостью — долгим ожиданием медицинской помощи, недоброжелательностью медперсонала, засомневались в качестве лечения или вам предложили заплатить за медицинские услуги, — звоните по бесплатному телефону Единого контакт-центра в сфере Обязательного медицинского страхования региона. Звонки принимаются в рабочее время с 9 до 18 часов, обед — с 13.00 до 13.45, в нерабочее время, праздничные и выходные дни — в режиме автоответчика (с возможностью оставить голосовое сообщение). Все обращения, поступившие в такие дни, записываются и впоследствии прослушиваются. Специалисты обязательно перезвонят и помогут в решении вашего вопроса. Независимо от того, какой страховой компанией выдан полис ОМС, обращайтесь в единый контакт-центр по бесплатному телефону 8-800-100-80-44.

Подготовила Кира ЗАХАРОВА.