

ЗАЩИЩАЯ ПРАВА ПАЦИЕНТОВ

ЛЮДИ ЧАСТО СПРАШИВАЮТ, ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОТКАЗАЛИ В БЕСПЛАТНОЙ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ ПРИ НАЛИЧИИ НАПРАВЛЕНИЯ ИЛИ В ЭКСТРЕННОЙ СИТУАЦИИ?

Или если в стационаре предлагают оплатить необходимые лекарства или расходные материалы? Как быть, когда не дают прочесть, что написано в медицинских документах, вашей карте, не выдают их копий или возникли претензии к действиям медицинского персонала и других работников медучреждений?

Если появились такие вопросы, то решить их поможет страховая представитель.

КТО ПОМОЖЕТ?

- Кто такой страховой представитель? В каких случаях он может помочь мне?

Н. Петрова, Вологодский район

Институт страховых представителей действует в России с 2016.

Страховые представители - это сотрудники страховых медицинских организаций, работающих в сфере обязательного медицинского страхования. В рамках своей деятельности они будут



Страховой представитель знает нормы законодательства и готов аргументированно вести переговоры с медицинским учреждением.

Фото medleaks.ru

сопровождать пациентов на всех этапах оказания медицинской помощи, курировать ход лечения, оказывать правовую поддержку, инициировать и организовывать проведение экспертиз качества оказанной медицинской помощи.

Страховые представители бывают трех уровней. Первый уровень - это специалист контакт-центра

страховой медицинской организации (СМО). Он даст первичную консультацию по телефону. Подскажет ответы по вопросам получения бесплатной медицинской помощи, условий и сроков ее предоставления, выбора медицинской организации для плановой медицинской помощи.

Второй уровень - это специалист СМО, отвечающий

за администрирование и организацию работы с застрахованными лицами по информированию и сопровождению при организации оказания медицинской помощи, в т.ч. профилактических мероприятий, а также защиты прав и законных интересов в сфере ОМС.

Специалист третьего уровня занимается информированием и сопровождением застрахованных лиц при получении медицинской помощи, участвует в разрешении спорных случаев на основе письменных обращений (жалоб) застрахованных лиц, связанных с доступностью и своевременностью оказания медицинской помощи, а также проводит анализ показателей здоровья застрахованных лиц по результатам диспансеризации, проводит экспертизу качества оказанной медицинской помощи.

- Сколько в Вологодской области работает страховых представителей?

Н. Трофимов, Череповец

На территории региона работают 64 страховых представителя, из них первого уровня - 28, второго уровня - 23 и третьего уровня - 13. Все эти специалисты прош-

ли соответствующую подготовку.

Чтобы пациенту было легче найти своего страхового представителя на территории Вологодской области, они работают в 44 медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторно-поликлинических условиях.

Страховой представитель поможет защитить права пациента.

Страховые представители помогают пациентам проходить диспансеризацию и профилактические осмотры, консультируют по вопросам получения медицинской помощи по ОМС, контролируют время проведения обследований. Страховой представитель может решать проблемы пациента с администрацией медицинской организации аргументированно и конструктивно, с четким знанием норм закона.

Ольга ЕГОРОВА