

Чтобы пациент получил гарантированное

Актуально. На страже прав каждого больного стоят страховые компании и фонды ОМС

Елена Арцимович

В 1991 году, 35 лет назад, в России была законодательно утверждена система обязательного медицинского страхования (ОМС). Рыночная экономика диктовала свои условия: если в СССР граждане полностью лечились за счёт бюджета, то новые реалии потребовали дополнительных источников финансирования. Ими и стали страховые выплаты от работодателей. Система ОМС прошла путь от создания основ страховой медицины до формирования единой пациентоориентированной модели. О том, как сегодня пациенты помогают решать возникающие проблемы в межрайонном филиале Территориального фонда обязательного медицинского страхования Ставропольского края в городе Светлогорске (ТФОМС СК), беседуем с его директором А. В. ШАХНАЗАРЯН.

СТРАХОВЩИКА НУЖНО ЗНАТЬ

— Алёна Васильевна, напомним, пожалуйста, ка-

КУДА ОБРАТИТЬСЯ, ЕСЛИ ВАШИ ПРАВА НАРУШЕНЫ

Страховая компания ООО «СК «Ингосстрах-М»:
тел. контакт-центра 8-800-600-24-27;
тел. представительства в Ставрополе
и в Светлогорске 8 (8652) 56-06-68,
8 (865-47) 4-22-68.
АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»:
тел. горячей линии 8-800-100-07-02.
**Межрайонный филиал ТФОМС СК
в г. Светлогорске:**
тел. 8 (865-47) 4-64-51, 4-47-42.
ТФОМС Ставропольского края:
тел. горячей линии 8 (8652) 94-11-35;
тел. единого контакт-центра в сфере
ОМС 8-800-707-11-35.
Федеральный ФОМС:
тел. горячей линии 8 (499) 973-31-86.
Росздравнадзор по СК:
тел. 8 (8652) 29-61-46;
тел. горячей линии 8-800-100-00-29.
Росздравнадзор РФ:
тел. горячей линии 8-800-550-09-03.
**Прокуратура Петровского района
СК:**
тел. 8 (865-47) 4-06-49.
Прокуратура СК:
тел. 8 (8652) 25-53-14, 25-53-57;
тел. горячей линии по вопросу обеспе-
чения льготными лекарственными
препаратами 8 (8652) 25-53-37.

кие округа обслуживает межрайонный филиал в Светлогорске.

— Петровский, Грачёвский, Ипатовский, Апанасенковский, Туркменский и Благодарненский.

— То есть если у пациента, проживающего в любом из перечисленных округов, возникли вопросы, связанные с доступностью или качеством бесплатной медицинской помощи, то он может позвонить вам?

— В том числе и нам, но лучше придерживаться определённой последовательности. При появлении проблемы в первую очередь стоит обратиться к руководству медучреждения — к заведующему отделением, главному или его заместителю. Если проблема не решена, её нужно обозначить перед страховой компанией, которая выдала вам полис ОМС (в Ставропольском крае работают две: ООО «СК «Ингосстрах-М» и АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»). Вопросы остались — тогда к нам.

— Предположим, человек не знает, кто его страховщик...

— Если полис бумажный или пластиковый, на нём указано название вашей страховой компании. Однако напомним, что с 2022 года новые бумажные и пластиковые полисы выдавать перестали: они стали цифровыми, в виде штрихкода. Получить полную информацию о своём полисе можно несколькими способами: на «Госуслугах» (в личном кабинете, в разделе «Здоровье»), на сайте ТФОМС СК (в специальном разделе «Проверить полис ОМС»), а также позвонив на горячую линию страховой компании или обратившись в неё лично.

— Бумажные и пластиковые полисы ОМС сейчас действительны, как и цифровые?

— Все полисы, которые были выданы после мая 2011 года, по сей день действительны. Ничего не нужно ни менять, ни сдавать.

НА ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ РОССИИ

— Продолжим тему полиса, ведь именно его наличие служит гарантией того, что гражданину будет оказана бесплатная медицинская помощь. Иногда люди жалуются, что при-

ехали в больницу (в тот же онкоцентр в Ставрополе), обратились в регистратуру, а полис в системе не идентифицируется...

— Да, к нам тоже обращались с такой проблемой. Мы обязательно помогаем людям — подсказываем, куда обратиться, что сделать. К слову, причины могут быть разными. Например, человек поменял паспорт или переехал, а в свою страховую компанию не сообщил. Сообщать обо всех изменениях в персональных данных нужно обязательно.

— Если переехал в другой регион, то там, наверное, и вовсе могут быть совершенно другие страховщики по линии ОМС...

— Безусловно. Информация о том, какие компании занимаются ОМС в данном регионе, размещена на сайте территориального фонда ОМС этого региона. Там будут и названия, и адреса, и телефоны.

— Не за горами лето, пора отпусков. Взрослые и дети поедут в горы, на море, к родственникам в другие края и области. Если понадобится, им окажут там медицинскую помощь по полису?

— Полис действует на всей территории России. Не окажут только плановую медпомощь (при заболеваниях и состояниях, не угрожающих жизни и не требующих экстренного вмешательства), а всё остальное окажут: и экстренную (при состояниях, угрожающих жизни и здоровью), и неотложную (при обострении хронических заболеваний или острых состояниях без явной угрозы жизни), и первичную медико-санитарную (приём терапевта, педиатра или узкого специалиста). Кстати, экстренную помощь в нашей стране оказывают и тем, у кого вообще нет полиса.

ПРО КТ И МРТ

— Ещё ситуация: человек, пока гостил в другом регионе, обратился в местную больницу, ему помогли, он вернулся домой, через время пришёл в свою больницу, а ему неожиданно отказали в плановой помощи. В чём может быть причина?

— Такое может случиться, если вас автоматически прикрепили к медицинской организации другого региона во время обращения за медпомощью. Иногда это



А. В. Шахназарян. / фото ЕЛЕНА АРЦИМОВИЧ

делают, не информируя пациента. Поэтому, если вы не хотите, чтобы такое произошло, важно внимательно следить за тем, какие документы подписываете в регистратуре, и уточнять все детали при посещении медицинского учреждения.

— Читатели задали вопрос и по поводу диагностических исследований. Если пациенту по медицинским показаниям необходимы КТ или МРТ, а в больнице, к которой он прикреплен, эти исследования не проводятся (нет аппаратов или они неисправны), имеет ли право пациент попросить направление в другую больницу?

— Имеет. Но лишь в том случае, если, как вы сказали, есть медицинские показания, то есть не сам пациент так решил, а его лечащий врач увидел такую необходимость. Больницы, у которых нет возможности оказать какую-либо услугу, входящую в территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи, заключают договор на её оказание с другим лечебным учреждением. В рамках этого договора выделяется определённое количество направлений.

— Но при этом пациент может попросить направить его в какое-то конкретное медучреждение?

— Нет. Его направят в то, с которым у больницы заключён договор.

В РАМКАХ ТЕРПРОГРАММЫ

— Мы уже затронули тему территориальной программы госгарантий. Напомним читателям вкратце: терпрограмма ежегодно утверждает правительство региона, именно в ней содержится перечень, виды и усло-

УВИДЕЛИ ПРИПИСАННЫЕ УСЛУГИ — СООБЩИТЕ В СТРАХОВУЮ

«Застрахованные пациенты, прошедшие лечение в медицинских организациях за счёт средств ОМС, могут узнать в своей страховой компании, какие конкретно услуги предоставлялись медицинской организацией на оплату и сколько средств перечислено за оказанную им медицинскую помощь. Если гражданин лечился в Ставропольском крае, а застрахован в другом субъекте Российской Федерации, справку о стоимости лечения можно получить в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Ставропольского края.

Информирование застрахованных по ОМС лиц о стоимости лечения организовано по поручению Президента Российской Федерации Владимира Путина. Цель данной услуги — сформировать у населения объективное представление о затратах государства на медицинскую помощь, в том числе высокотехнологичную, способствовать формированию у граждан более ответственного отношения к своему здоровью. Информированность пациентов способствует и тому, чтобы медицинские организации стали более ответственно относиться к учёту оказанных медицинских услуг, а также предупреждать коррупционные проявления в виде дополнительного вознаграждения врачам.

Данные справки выдаются по запросу застрахованного лица или его представителя (родителя, опекуна, доверителя). В справке указывается вид медицинской помощи и её стоимость по тарифам, установленным в сфере ОМС, а в ряде случаев — ещё наименование дорогостоящих диагностических и лечебных услуг.

Помимо этого, информацию о стоимости оказанной за счёт средств ОМС медицинской помощи можно получить (и распечатать справку), обратившись к сервисам «Личного кабинета застрахованного лица» на сайте ТФОМС СК или кабинета «Моё здоровье» портала «Госуслуги» для идентификации в обоих случаях используется учётная запись (логин и пароль) портала «Госуслуги».

В случае несоответствия фактически оказанных медицинских услуг приведённым в справке, необходимо обращаться в застраховавшую вас страховую медицинскую организацию. Если же для получения информации о стоимости медицинской помощи вы воспользовались «Личным кабинетом застрахованного лица» на сайте ТФОМС СК и увидели приписанные услуги, достаточно сообщить об этом клиентской службе «Связаться». ТФОМС СК безотлагательно примет меры к отказу в её оплате и к привлечению виновных к ответственности» (tfomssk.ru).

вия оказания бесплатной медицинской помощи, а также сроки её ожидания. Терпрограммы регионов различаются. Если говорить о терпрограмме нашего края, где с ней можно ознакомиться?

(Продолжение на 3-й стр.)

(Продолжение.
Начало на 2-й стр.)

— Она размещена на многих сайтах, связанных со здравоохранением, в том числе и на сайте ТФОМС СК. Это довольно большой документ, но тем, кто хочет знать о своих правах, думаю, размер не помешает его изучить.

Кстати, в прошлом году в терпрограмме особое внимание уделили правам ветеранов боевых действий (в том числе участников СВО) и членов их семей. В частности, предусмотрено обслуживание их вне очереди, предоставление им персонального медработника-координатора, консультации психолога и, конечно, бесплатная реабилитация при наличии показаний.

— В терпрограмме говорится о том, должны ли пациенты за свой счёт приобретать лекарства, если проходят лечение в условиях круглосуточного или дневного стационара?

— Этот момент оговорен. Как правило, при стационарном лечении используются жизненно необходимые и важнейшие лекарственные препараты (утверждённый Правительством РФ список лекарств, цены на которые регулируются государством), а также их заменители, не попавшие в данный список (при наличии у пациента особых медицинских показаний — к примеру, непереносимости лекарства из списка жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов).

И за то, и за другое пациент платить не должен. Говоря проще, лечение в условиях и круглосуточного, и дневного стационаров для пациента, имеющего полис ОМС, совершенно бесплатно: оно будет оплачено больнице из средств фонда ОМС.

— Где можно посмотреть список ЖНВЛП?

— На сайтах Правительства РФ, Минздрава РФ, а также эта информация должна быть представлена в больницах и аптеках.

— Не знаю, как вам, а нам периодически звонят люди, которые хотят, чтобы мы решили их проблему, но отказываются представиться. Вы работаете на условиях анонимности?

— Нет. Если гражданин хочет, чтобы ему помогли, он должен быть готов представиться и при необходимости предоставить другую личную информацию.

— Просто некоторые боятся отстаивать свои права, говорят, мол, нас и так бесплатно лечат...

— Бояться не нужно. И лечат не бесплатно, а за счёт средств фонда ОМС. Гражданин должен получить все услуги, которые ему гарантированы законом.

Калаус угрожал, дождь топил

Вода — главная наша беда: летом страдаем от её отсутствия, сейчас — от избытка

(Продолжение.
Начало на 1-й стр.)

— Проснулась от журчания, — со слезами вспоминает Татьяна, — опустила ноги на пол с кровати и очутилась в холодной воде.

Одной из первых узнала о ситуации глава округа и пообщалась с пострадавшими, вот только помочь сходу ничем не смогла. Вечером в доме простояла почти сутки. Нужно было ждать, пока спасатели откачают воду из ливнёвки. Она находится в огородах между Кавказской и Партизанской и давно не справляется со своей функцией, и всё потому, что где-то застроено, где-то перегородено забором, где-то густо поросло камышом. Спасатели не одни сутки помпой качали из неё воду. Конечно, ливнёвку надо расчищать. Вопрос — как? Вместе с активистами Кавказской и замглавы округа Геннадием Александровичем Тесленко мы честно попытались пройти через завалы и дебри. Очевидно, поговорка «Спасение утопающих — дело рук самих утопающих» — тут абсолютно точна. Для расчистки русла всем без исключения надо прекратить сливать в ливнёвку канализацию и пожертвовать своими заборами, сараями, насаждениями, находящимися вплотную к ней. Иначе ситуацию не спасти. Но, можно предположить, как только закончится дождь, большая часть жителей тут же категорически откажется это делать. Увы, при конфликтных ситуациях далеко не все готовы нести материальные убытки в интересах соседей.

— Начнём выходить в суды, решать проблему в правовом поле, — прокомментировал Г. А. Тесленко. — Ведь большинство граждан незаконно расширило свои владения. Претензионную работу по этому вопросу начали ещё в прошлом году. Выписано уже около 20 предписаний. А пока точно станем отводить воду от пострадавших, где возможно, прочистим русло. Кстати, обнаружилась проблема, ещё при строительстве в далёких восьмидесятых допущена ошибка — уклоны в начале ливнёвки ниже, чем в конце. Надо искать инженерное решение.

На Гагарина, которая тоже во время каждого сильного дождя тонет, оно найдено: часть трубы будет заменена на более широкую. Её выделил предприниматель, депутат совета депутатов Петровского



округа А. П. Апаназиди. В течение двух недель её уложим. Спасёт ли это ситуацию? Опять же при условии, что сами жители не станут засорять ливнёвку. В день, когда мы побывали на пострадавшей улице, те самые гагаринцы рассказали, что их соседи бессовестно сливают свои стоки в ливнёвку. Нашёлся и такой, кто забил трубу строительными отходами. Да и мы с фотокомом, когда затронули сточные трубы, сразу почувствовали запах ила, подтвердивший, что туда попадает далеко не дождевая вода.

АДРЕС БЕДЫ

Сразу подчеркну: причины, по которым вода пришла в дома и дворы, самые разные. Где-то потоки с чужих улиц захлестнули, как на верхней части Калаусской. Там в один из домов полностью зашла вода. В некоторых затопило котельные, подвалы. И, как поделились жители улицы, причина в том, что на соседней Красногвардейской нет стока воды. Беда с подтоплением и на Садовой (сильно страдает начало улицы), и на Матросова, и на Октябрьской, и на Молодёжной.

— Все адреса берём на заметку, выезжаем, ищем возможности помочь, — говорит глава округа Наталья Викторовна Конкина. — Если бы нам сегодня позволял бюджет, проблемы решались бы гораздо быстрее. Но идёт специальная военная операция, все основные силы брошены на победу, и, я надеюсь, земляки это хорошо понимают. Но мы максимально будем делать всё, чтобы бороться с лишней водой. Проблема подтопления стара, она не решалась десятилетиями, и я в один миг точно её не решу. Гово-

На Гагарина некоторым жителям было не выйти из домов. Спасали только сапоги. / фото: АЛЕКСЕЙ ЧЕРНЯЕВ



Сначала вода стояла во дворе, потом просочилась и в дом. / фото: АЛЕКСЕЙ ЧЕРНЯЕВ



Стоило расчистить на Гагарина ливнёвку — и вода пошла. Правда, ребята возмущались, что вынуждены копаться в чужих помоях. / фото: АЛЕКСЕЙ ЧЕРНЯЕВ



А вот и чья-то канализация «притаилась» в кустах. Может, запенить, чтобы хоззавам стало приятно, когда их добро к ним же и вернётся? / фото: ЛАРИСА ПАВЛОВСКАЯ

рю честно. Сейчас детально изучаем сложившуюся ситуацию, возьмём на заметку все адреса подто-

плений и будем пошагово решать проблемы. Самое важное сейчас — помочь людям».