**СОГАЗ-Мед: Пациентам помогут страховые представители**

**Знаете ли вы, что срок ожидания приема участкового врача-терапевта не должен превышать 24 часов с момента обращения, а врача-специалиста — 14 рабочих дней? Слышали ли вы о предельных сроках ожидания медицинского лечения? Так, лабораторные и большинство инструментальных исследований должны проводиться в срок не превышающий 14 рабочих дней со дня назначения, в том числе и такие сложные методы диагностики, как компьютерная томография (КТ) и магнитно-резонансная томография (МРТ). В этот же срок обязана быть проведена также плановая госпитализация. Для пациентов с подозрением или наличием онкозаболеваний все сроки ожидания врачебной помощи сокращены ещё больше.**

Для разрешения спорных ситуаций при получении медицинской помощи по ОМС — будь то превышение сроков ожидания услуги, недовольство качеством лечения или вовсе отказ в оказании медпомощи со стороны медорганизации — пациентам рекомендуют обращаться в страховую медицинскую компанию.

*«Страховые компании занимаются не только оформлением полисов ОМС, но и защищают права пациентов на получение качественной медицинской помощи в установленные сроки», — напоминает Елена Дьячкова, полномочный представитель Всероссийского союза страховщиков по медицинскому страхованию в Амурской области, директора Амурского филиала АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед».*

**Как понять, что права пациента нарушаются? Когда имеет смысл обращаться за помощью в страховую компанию?**

Если пациенту отказывают в оказании медицинской помощи в рамках ОМС, требуют денежные средства за оказание медицинской помощи в рамках программы ОМС, предлагают приобрести лекарственные препараты, назначенные врачом во время лечения в круглосуточном стационаре или дневном стационаре, нарушаются условия оказания медицинской помощи, в том числе сроки ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке –

это незаконно, необходимо отстаивать своё право на получение качественной и своевременной медицинской помощи. В этом пациенту должна помочь его страховая медицинская организация, в которой был оформлен полис ОМС.

**Кто такие страховые представители? Как они отстаивают права застрахованных и имеют ли рычаги воздействия на медицинские организации?**

Страховые представители – это специалисты страховой компании, обладающие необходимыми знаниями в сфере законодательства для защиты прав застрахованного. Они эффективно взаимодействуют с обратившимися гражданами и помогают при появлении любых затруднений. Страховые представители 1 уровня – это сотрудники контакт-центров, к которым можно обратиться за консультацией об объемах гарантированной бесплатной медицинской помощи, сроках ее ожидания, месте получения. Более сложные вопросы адресуются представителям 2 уровня: они примут жалобу, разъяснят пациенту его права, дадут квалифицированный совет, а в случае выявления нарушений со стороны медицинской организации могут помочь урегулировать спор о возврате гражданину необоснованно затраченных денежных средств. Страховые представители 3 уровня - это сотрудники, прошедшие специальное обучение - эксперты качества медицинской помощи, сопровождающие застрахованного на всех этапах оказания медицинской помощи. Они принимают участие в оперативном решении спорных ситуаций, возникающих непосредственно в момент оказания медпомощи застрахованным. При необходимости страховые представителей 3 уровня проводят экспертизу качества лечения и определяют, нарушались права пациента или нет. Без сомнений, они играют важнейшую роль в процессе защиты прав застрахованных граждан.

Помните, полис обязательного медицинского страхования – это документ, который подтверждает право гражданина не только на бесплатные медицинские услуги, но и на помощь той страховой компании, в которой он оформлен.

**При возникновении сомнений в правомерности отказа оказания врачебной помощи или необходимости оплаты той или иной медицинской услуги специалисты рекомендуют обратиться за разъяснениями в страховую компанию «СОГАЗ-Мед». Здесь проконсультируют по всем вопросам ОМС и помогут защитить права на получение качественной бесплатной медицинской помощи. Номер бесплатного круглосуточного контакт-центра 8‑800‑100‑07‑02. Подробная информация на сайте** [www.sogaz-med.ru](http://www.sogaz-med.ru)**.**