ФОНД СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

С заботой о каждом

КТО И КАК ПОМОГАЕТ ПАЦИЕНТУ?



СПРАВЕДЛИВОСТЬ СОПРИЧАСТНОСТЬ ЕДИНСТВО НАДЕЖНОСТЬ ЗАБОТА

ФОНД СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

С заботой о каждом

УЗНАЙТЕ СВОЮ СИТУАЦИЮ

01 «Не понимаю, что со мной»

Есть жалобы, но непонятно, какой диагноз установлен и что он означает.



Куда: Лечащий врач

Объяснит диагноз, результаты осмотра и дальнейший план.

02 «Получил анализы – что они значат?»

Результаты обследования есть, но никто не объяснил их связь с моим состоянием.



Куда: Лечащий врач

Оценит результаты вместе с жалобами и данными осмотра.

03 «Почему мне назначили это лечение?»

Не понимаю цель назначений, ожидаемый результат и как выполнять рекомендации.



Куда: Лечащий врач

Разъяснит назначения, порядок лечения и наблюдения.

04 «Мне нужно ещё обследование?»

Хочу понять, нужны ли дополнительные анализы или консультация специалиста.



Куда: Врач / клиника

Врач определяет показания. Клиника организует обследование и направление.

05 «Что делать после выписки?»

Неясно, кто будет наблюдать меня дальше и когда приходить на повторный приём.



Куда: Врач / клиника

Врач объясняет план наблюдения. Клиника помогает с записью и маршрутом.

06 «Я не согласен с планом лечения»

Хочу обсудить основания назначений и возможность другой медицинской оценки.



Куда: Врач / служба поддержки

Врач объясняет решение. Служба поддержки помогает организовать разбор в клинике.

МОЖЕТ ПОМОЧЬ: ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ

ФОНД СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

С заботой о каждом

УЗНАЙТЕ СВОЮ СИТУАЦИЮ

01 «Не могу записаться»

На нужный приём нет записи, и мне не предлагают понятного решения.



Куда: Клиника / служба поддержки

Разберутся с записью и маршрутом. Если причина – дефицит врачей в регионе, подключается УЗ.

02 «Направление есть. Куда идти?»

Мне выдали направление, но не объяснили, где и как получить помощь.



Куда: Клиника / служба поддержки

Уточнят организацию, порядок записи и дальнейшие действия пациента.

03 «Врач отсутствует. Кто меня примет?»

Врач уволился, заболел или в отпуске, а помощь откладывается.



Куда: Клиника / УЗ

Клиника организует замену и прием. УЗ решает системный кадровый дефицит в регионе.

04 «Не дают результаты или выписку»

Обследование или лечение завершено, но я не могу получить свои документы.



Куда: Клиника / служба поддержки

Уточнят готовность документов и порядок их получения.

05 «Мне грубят и не объясняют»

Возник конфликт с сотрудником, а мой вопрос о помощи остаётся без ответа.



Куда: Служба поддержки / руководство

Рассмотрят обращение и организацию работы. Повторяющиеся проблемы в подведомственной клинике – также УЗ.

06 «В моей медзаписи ошибка»

В документах неверные сведения или указан вид помощи, которой я не получал.



Куда: Клиника / Фонд

Клиника сверяет медицинскую запись. Фонд проверяет приписанную услугу, предъявленную к оплате.

МОЖЕТ ПОМОЧЬ: КЛИНИКА И СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПАЦИЕНТА

ФОНД СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

С заботой о каждом

УЗНАЙТЕ СВОЮ СИТУАЦИЮ

01 «Неясен мой статус ОСМС»

Не понимаю, почему система показывает, что я не застрахован.



Куда: Фонд медстрахования

Разъяснит статус, учтённые платежи и сведения, необходимые для его уточнения.

02 «Взносы уплачены, а статуса нет»

Я или работодатель перечислили платежи, но статус не изменился.



Куда: Фонд / плательщик

Фонд проверит учёт. Плательщик уточнит перечисление и при необходимости исправит данные.

03 «За помощь предлагают заплатить»

Считаю, что должен получить медпомощь через ГОБМП или ОСМС.



Куда: Клиника / Фонд

Клиника объяснит основание оплаты. Фонд уточнит, входит ли предложенная медпомощь в пакеты медуслуг и определит источник финансирования.

04 «Говорят: у нас лимит»

В назначенной помощи отказывают, ссылаясь на финансирование или договор.



Куда: Клиника / Фонд

Клиника уточнит маршрут. Фонд проверит условия закупа и исполнение договора.

05 «Указали помощь, которой не было»

В истории появились приём, анализ или процедура, которые я не проходил.



Куда: Клиника / Фонд

Клиника сверит запись. Фонд проверит, предъявлялась ли эта услуга к оплате.

06 «Наличие платных услуг у поставщиков Фонда»

Клиника – поставщик Фонда, но нужную мне помощь предлагают только платно.



Куда: Фонд / клиника

Уточнят, входит ли именно эта помощь в пакеты ГОБМП или ОСМС.

МОЖЕТ ПОМОЧЬ: ФОНД СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

ФОНД СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

С заботой о каждом

УЗНАЙТЕ СВОЮ СИТУАЦИЮ

01 «В районе нет нужного специалиста»

Приём недоступен длительное время: в местной государственной клинике нет врача.



Куда: Клиника / УЗ

Клиника уточняет доступный маршрут. УЗ решает вопросы регионального кадрового обеспечения.

02 «Оборудование не работает месяцами»

Нужное обследование постоянно откладывают из-за неисправного оборудования в государственной клинике.



Куда: Клиника / УЗ

Клиника организует доступный маршрут. УЗ рассматривает инфраструктурную проблему.

03 «Нас отправляют из больницы в больницу»

Несколько организаций региона перенаправляют меня, но никто не объясняет, где получить помощь.



Куда: Клиники / УЗ

Клиники уточняют направления, УЗ помогает разобраться с организацией маршрута между учреждениями.

04 «В нашем селе помощь слишком далеко»

Проблема касается жителей населённого пункта: нет доступной точки медицинской помощи.



Куда: УЗ

Рассмотрит организацию региональной сети и доступность помощи для населения.

05 «В поликлинике постоянно один и тот же сбой»

Приёмы срываются и обращения не помогают. Проблема повторяется в подведомственной государственной клинике.



Куда: Руководство клиники / УЗ

Руководство решает местную проблему. УЗ рассматривает системные организационные причины.

06 «Это организация работы или качество лечения?»

В региональной клинике повторяются сбои, и есть сомнения в надлежащем оказании помощи.



Куда: УЗ / КМК

УЗ – организация работы, КМК – соблюдение обязательных требований к медицинской помощи.

МОЖЕТ ПОМОЧЬ: УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ФОНД СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

С заботой о каждом

УЗНАЙТЕ СВОЮ СИТУАЦИЮ

01 «Мне отказали: таковы новые правила»

Клиника ссылается на нормативный запрет, но не называет документ.



Куда: Клиника / Минздрав

Клиника объясняет основание отказа. Минздрав разъясняет отраслевые правила и требования.

02 «В разных регионах объясняют по-разному»

Один порядок оказания помощи трактуют по-разному в нескольких регионах.



Куда: Минздрав / УЗ

Минздрав – единые отраслевые правила. УЗ – организация их применения в регионе.

03 «Почему этот вид помощи не включён?»

Хочу понять, какие конкретно виды помощи можно получить через ГОБМП и ОСМС.



Куда: Минздрав

Минздрав утверждает перечни медицинской помощи, входящие в ГОБМП и ОСМС.

04 «Тариф – это мои личные деньги?»

Думаю, что тариф означает сумму, которую можно потребовать или потратить самому.

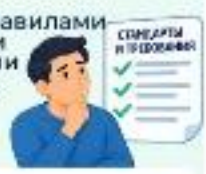


Куда: Минздрав / Фонд

Минздрав утверждает тарифы. Фонд оплачивает помощь клинике: тариф – расчетная стоимость услуги.

05 «Почему меня лечат именно так?»

Хочу узнать, какими правилами руководствуются врачи и клиники при оказании медицинской помощи.



Куда: Минздрав / КМК

Минздрав утверждает нормативные требования, в том числе и клинические протоколы, которыми руководствуются врачи.

06 «Само правило создаёт проблему пациентам»

Одинаковый барьер повторяется у многих людей и связан с отраслевым порядком.



Куда: Минздрав

Рассматривает предложения по изменению правил и системным решениям в отрасли.

МОЖЕТ ПОМОЧЬ: МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ФОНД СОЦИАЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

С заботой о каждом

УЗНАЙТЕ СВОЮ СИТУАЦИЮ

01 «Сомневаюсь в качестве лечения»

Считаю, что обследование или лечение проведено ненадлежащим образом. Нужна оценка фактов.



Куда: Внутренняя экспертиза / КМК

Клиника разбирает случай. КМК рассматривает вопросы качества и обязательных требований.

02 «После лечения подозреваю причинённый вред»

Хочу проверить обстоятельства лечения и возможные нарушения при оказании помощи.



Куда: КМК / клиника

Клиника предоставляет документы. КМК рассматривает обращение в пределах государственного контроля.

03 «В платной клинике оказали помощь плохо»

Оплата была из моего кармана, но есть сомнения в качестве оказанной медицинской помощи.



Куда: Клиника / КМК

Клиника разбирает случай. КМК рассматривает качество медицинской помощи, в том числе платной.

04 «Есть ли у клиники нужная лицензия?»

Не понимаю, вправе ли организация выполнять предложенную медицинскую процедуру.



Куда: КМК

Вопрос о соблюдении лицензионных требований при оказании медицинской помощи.

05 «Имеет ли специалист нужную квалификацию?»

Есть основания сомневаться в праве специалиста выполнять конкретное вмешательство.



Куда: КМК / клиника

Клиника уточнит сведения о специалисте. КМК – соблюдение требований к профессиональному допуску.

06 «Процедуру сделали без понятного объяснения»

Не объяснили характер вмешательства и риски. Есть вопрос к оформлению согласия.



Куда: Клиника / КМК

Клиника разбирает обстоятельства. КМК рассматривает соблюдение обязательных требований и прав пациента.

МОЖЕТ ПОМОЧЬ: КОМИТЕТ МЕДИЦИНСКОГО КОНТРОЛЯ