Защита прав и законных интересов лиц,
застрахованных по обязательному медицинскому страхованию

Система защиты прав и законных интересов граждан, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, в АО «Чувашская МСК» включает в себя:

- Информирование в системе ОМС: индивидуальное и публичное информирование;
- Проведение социологических опросов;
- Доступность страховых услуг в системе обязательного медицинского страхования;
- Защита персональных данных лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию;
- Работа с жалобами и обращениями граждан (телефон «горячей линии», личный прием граждан, работа страховых представителей в медицинских организациях);
- Контроль за объемом и качеством медицинской помощи, который включает в себя медико-экономический контроль, медико-экономическую экспертизу и экспертизу качества медицинской помощи.

Защита прав и законных интересов граждан в сфере действия закона от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании» начинается с информирования каждого отдельного человека о его правах и обязанностях. И в первую очередь о его праве на получение бесплатной медицинской помощи.

Мы используем индивидуальные и публичные формы информирования. В рамках индивидуального информирования АО «Чувашская МСК» выпускает памятки, брошюры, календари, осуществляет личный обзвон застрахованного лица, направляет письменные обращения по адресу регистрации. Публичное информирование включает в себя выступления в средствах массовой информации, поддержку сайта компании, размещение информации на стендах в медицинских организациях, рекламных баннерах.

В структуре АО «Чувашская МСК» работает отдел медицинской организации и защиты прав застрахованных. Кроме штатных сотрудников, компания привлекает к работе внештатных экспертов качества медицинской помощи.

В целом, в работе по защите прав и законных интересов застрахованных граждан, АО «Чувашская МСК» задействованы: 1 кандидат медицинских наук, 8 врачей высшей квалификационной категории, 4 врача первой квалификационной категории, экономисты, юрисконсульт, программист и страховые представители 1,2,3 уровня.

Основные задачи защиты прав застрахованных:

- обеспечение гарантированного объёма при надлежащем качестве медицинской и лекарственной помощи;
- обеспечение доступности медицинской помощи;
- оперативное и объективное разрешение споров и конфликтов между пациентами и другими субъектами медицинского обслуживания;
- обеспечение правовой и социальной защиты пациентов.

Страховая медицинская организация осуществляет защиту прав граждан путём:

- оплаты медицинской помощи, предоставляемой в соответствии с Территориальной программой ОМС и договорами обязательного медицинского страхования граждан;
- информационного сопровождения застрахованных лиц на всех этапах получения медицинской помощи;
- рассмотрения претензий пациентов на качество оказанной медицинской помощи и условий её предоставления;

- выяснения причин и условий, ущемляющих права граждан при получении медицинской помощи;
- возмещения ущерба здоровью пациента в досудебном порядке в виде страховой выплаты после медицинской экспертизы;
- защиты интересов застрахованных граждан в суде.

В случаях неудовлетворенности оказанной медицинской помощью (отказ в приеме, несвоевременное предоставление медицинской помощи, предоставление медицинской услуги ненадлежащего объема и качества, оплата медицинских услуг, которые получены по полису обязательного медицинского страхования и проч.) в медицинских организациях, застрахованные лица могут обратиться:

- лично в любой офис компании на территории Чувашской Республики;
- лично в отдел медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных по адресу: г. Новочебоксарск, ул. Комсомольская, 21;
- по телефону «горячей линии» АО «Чувашская МСК» **(8352) 73-04-42** (в нерабочие часы в режиме автоответчика);
- по телефону «горячей линии» Территориального фонда обязательного медицинского страхования Чувашской Республики **8-800-770-09-55** (в нерабочие часы в режиме электронного секретаря).