



*Медицинские страховщики составили рейтинг нарушений прав пациентов, согласно которому в 2016 году застрахованные в системе ОМС чаще всего жаловались на длительные сроки ожидания диагностики и лечения, утерю медицинских документов и навязывание платных услуг. Рейтинг, подготовленный Межрегиональным союзом медицинских страховщиков (МСМС), имеется в распоряжении ТАСС.*

ТОП-8 нарушений прав пациентов в системе ОМС

Организация работы медицинской организации

Необоснованно длительные сроки ожидания диагностики, лечения, инструментальных и лабораторных исследований;

Необоснованно длительные сроки консультации врачей-специалистов);

Утеря медицинских документов застрахованного (мед. карта, выписки, результаты анализов) медицинской организацией;

Навязывание платных услуг, в том числе маршрутизация в частные (платные) медицинские центры в связи с отсутствием в медицинской организации по месту прикрепления профильных врачей-специалистов, оборудования, лабораторий.

Выбор медицинской организации

Необоснованный отказ в направлении из поликлиники по месту прикрепления в федеральные лечебные учреждения;

Отказ в прикреплении к медицинской организации в связи с отсутствием документа, подтверждающего смену места жительства;

Прикрепление к медицинским организациям застрахованных граждан без их ведома (заявления).

Качество медицинской помощи

Осложнения после назначенных и проведенных процедур;

Неквалифицированно проведенная диагностика и обследования;

Несвоевременно оказанная медицинская помощь.

Взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС

Взимание денежных средств при лечении в стационаре и дневном стационаре;

Взимание денежных средств за лабораторные и инструментальные обследования;

Навязывание дополнительных платных услуг.

Отказ в предоставлении медицинской помощи

Отказ в предоставлении медицинских услуг на дому;

Отказ в госпитализации;

Отказ в оказании медицинской помощи с полисом другой территории.

Обеспечение полисами ОМС

Перераспределение застрахованных из прекративших свою деятельность СМО в другие СМО;

Возникающие ошибки в региональном сегменте регистра застрахованных граждан на уровне территориальных фондов ОМС при оформлении полиса (двойники по ФИО, дата рождения).

Этика и деонтология медицинских работников

Неэтичное поведение медицинских работников (грубость, хамство);

Передача медицинскими работниками конфиденциальной информации о застрахованном третьим лицам.

Лекарственное обеспечение в стационаре

Отсутствие лекарственных препаратов и расходных материалов при лечении в стационаре.

Данные предоставлены Межрегиональным союзом медицинских страховщиков на основе обращений граждан в страховые компании в 2016 году.

Медицинские страховщики напоминают, что по закону именно страховые компании стоят на защите прав застрахованных граждан. Поэтому в случае возникновения любых вопросов, связанных с оказанием медицинской помощи, всегда нужно обращаться в страховую компанию по телефону горячей линии, указанному на полисе ОМС.

Защита прав пациентов

Президент Общероссийской общественной организации «Лига защитников пациентов» Александр Саверский со своей стороны сообщил, с какими жалобами пациенты обращаются чаще всего в его организацию.

«На первом месте у нас стоит инвалидность: либо не дают, либо занижают. На втором месте — обеспечение лекарственными средствами, на третьем — невозможность выбора врача и медицинской организации, на четвертом — конфликты в медицинской организации и дефекты оказания медицинской помощи», — пояснил он.

Что касается количества жалоб, то оно несопоставимо с тем количеством, которое фиксируют страховые компании. В Лигу защитников пациентов ежедневно поступает порядка 10 жалоб, в год, соответственно, порядка 4 тыс., а страховые организации выявляют миллионы нарушений, добавил Саверский.

«Дело в том, что люди к нам сами обращаются с жалобами, а страховщики организуют проверки медицинских организаций. Даже когда страховщики выявляют дефект оказания медицинской помощи, они штрафуют организацию, а пациенту об этом не говорят. То есть они организуют контроль в собственных интересах, а не в интересах пациентов», — считает Саверский.

Источн к: ТАСС, 30.05.2017