

На что жалуетесь?

Как страховые представители помогают пациентам

Сомневаетесь в качестве лечения? Беспокоит долгое ожидание медицинской помощи? В поликлинике предлагают заплатить за услугу? Позвоните страховому представителю в Единый контакт-центр в сфере обязательного медицинского страхования Пензенской области по телефону горячей линии 8-800-100-80-44.

По этому номеру в круглосуточном режиме (в рабочее время с 9 до 18 часов, в нерабочее время, праздничные и выходные дни — в режиме автоответчика) страховые представители ежедневно принимают десятки звонков от пациентов. Выслушивают, разъясняют, оказывают содействие в решении проблем. Кто-то не может записаться к специалисту, пройти диагностику в установленные сроки, кому-то медицинские работники в стационаре предлагают приобрести лекарственные средства и т. д. — все эти и многие другие вопросы повод для обращения к страховым представителям.

СЛУЧАИ БЫВАЮТ РАЗНЫЕ

С начала года к страховым представителям обратились более 7,5 тысячи человек, которые получили необ-

ходимую консультацию, ответ на беспокоящий вопрос, конкретную поддержку. Так, на телефон горячей линии Единого контакт-центра позвонила жительница Пензы. Страховому представителю она сообщила, что ее ребенку необходима процедура восстановления зубной эмали, но в одной из государственных стоматологических поликлиник города предложили лишь платные услуги. Это нарушает законные права застрахованных граждан. После вмешательства страхового представителя юную пациентку записали на процедуру восстановления зубной эмали бесплатно по полису ОМС.

Другая жительница региона пожаловалась на отсутствие возможности сдать анализ крови на кортизол, необходимый для госпитализации в стационар, в поликлинике по



месту прикрепления. Страховые представители также оказали содействие пациентке, после чего ее пригласили для проведения необходимого лабораторного исследования.

Еще одна пациентка рассказала, что после перенесенного инсульта была госпитализирована в отделение кардиологии. В связи с ухудшением состояния женщине потребовалась консультация невролога. Страховые представители после телефонного обращения вмешались в ситуа-

цию и помогли организовать встречу со специалистом.

Жаловались граждане и на долгое ожидание медицинской помощи. Одна из пациенток сообщила, что ей выдали направление на УЗИ органов брюшной полости в начале апреля, но пройти ультразвуковое исследование у женщины не получилось, даже спустя полтора месяца ожидания. В медицинском учреждении, ей сообщили, что отказ в проведении обследования связан с отсутствием специали-

ВАШ ИНТЕРЕС — ОМС

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД
ОМС
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

стов. Страховые представители организовали проведение необходимой процедуры.

Во всех случаях права пациентов были полностью восстановлены. При необходимости страховые представители проводят экспертизы качества оказанной медицинской помощи, в том числе очные экспертизы с выездом в лечебное учреждение.

НЕ ОСТАВАЙТЕСЬ НАЕДИНЕ СО СВОИМИ ПРОБЛЕМАМИ!

Страховые представители могут более эффективно решить ваш вопрос. В первую очередь за счет того, что они обладают комплексом знаний о том, как права пациентов должны реализовываться. Страховой представитель аргументировано, конструктивно, с четким знанием норм закона пообщается с администрацией лечебного учреждения и станет связующим звеном между вами и медицинским персоналом.

Помните: страховые представители всегда на страже вашего здоровья!

НОВОСТИ МЕДИЦИНЫ

Туберкулезом стали болеть меньше

На селекторном совещании с Минздравом страны на тему «Актуальные вопросы оказания медицинской помощи больным туберкулезом» наш регион был отмечен среди лидеров по лечению этого заболевания.

Показатель эффективности в области за прошлый год составил 88,2% (показатель по стране — 70,6%).

— Достижению таких результатов, — прокомментировала главный внештатный фтизиатр области

Елена Соколова, — способствуют достаточная обеспеченность лекарственными препаратами и внедрение в практику новых методов лечения.

Напомним, Пензенская областная туберкулезная больница сотрудничает с ФГБУ Национальный исследовательский медицинский центр фтизиопульмонологии и инфекционных заболеваний Минздрава РФ.

За пять месяцев текущего года в федеральный центр было направлено 12 пациентов для проведения клапанной бронхоблокации. Исследовательский центр регулярно оказы-

вает содействие нашим фтизиатрам в проведении консультации сложных пациентов посредством телемедицинских технологий.

Заболеваемость активным туберкулезом в регионе за прошлый год уменьшилась на 5,8% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года.

Лидеры по эффективности лечения туберкулеза:

Республика Ингушетия	— 88,3%
Пензенская область	— 88,2%
Ставропольский край	— 87,7%
Орловская область	— 87,6%
Республика Марий Эл	— 86,7%
Кировская область	— 82,6%

День донора: с пользой и улыбками

Ежегодно 14 июня отмечается Всемирный день донора крови. В этом году мероприятие проходило под девизом «Безопасная кровь для всех». Около 1800 жителей области впервые стали донорами в этом году.



За пять месяцев в регионе заготовлено 8195 литров цельной донорской крови, 3171 литр свежемороженой плазмы, 5942 дозы клеток крови. Число доноров составило 8651 человек, из которых 1797 стали донорами крови и ее компонентов впервые.

— Мы выражаем благодарность людям, которые добровольно сдают кровь, необходимую для спасения человеческих жизней, — говорит главврач Пензенского областного клинического центра крови Татьяна Крылова.

Чаще всего кровь нужна для лечения женщин, у которых осложнились беременность или роды; для детей с тяжелой формой анемии, пострадавших в результате аварий, при хирургических операциях.

НАЦПРОЕКТ «ЗДРАВООХРАНЕНИЕ»



Запись к врачу через терминал

До конца года все поликлиники области будут оборудованы терминалами для записи к врачу.

В рамках реализации мероприятий проекта «Создание новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь», входящего в нацпроект «Здравоохранение», устройства для самостоятельной записи на прием к врачу уже подключены в Лунинской и Пензенской районных больницах.

Интерфейс терминала оформлен простым и понятным образом. Алгоритм работы выстроен доступно и пошагово.

Чтобы записаться к врачу, понадобится полис ОМС или паспорт. На экран ифомата выходит вся необходимая информация о приеме специалистов, режиме работы, номере кабинета.

После записи пациент получит sms-уведомление о времени приема, можно распечатать талон.

До конца года все поликлиники подразделения учреждений здравоохранения будут оборудованы такими терминалами.