



## **КАК ПАЦИЕНТУ ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПРАВА, ЕСЛИ ОТКАЗЫВАЮТ В МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПО ОМС?**

По полису ОМС можно получить довольно большой спектр услуг, например, осмотры узких специалистов, лечение или операцию. Но бывает такое, что права пациентов на бесплатную помощь иногда нарушаются.

Чаще всего пациенты жалуются на:

- отказ или неполное оказание медпомощи,
- некачественную медицинскую помощь,
- требования оплатить бесплатные услуги,
- неполную информацию о состоянии здоровья,
- нарушение права на выбор врача и медорганизации,
- несоблюдение врачебной тайны.

### **В каком случае медицинская организация может отказать в медпомощи по ОМС?**

Бесплатно по ОМС можно получить все услуги, которые есть в базовой и территориальной программах медицинской помощи. Базовая программа гарантирует всем застрахованным бесплатное лечение и профилактику, например, диспансеризацию. Территориальная программа дополняет базовую и зависит от бюджета и возможностей региона.

Если процедура или прием не входит в список базовой и территориальной программ, вам могут отказать в бесплатном лечении. Например, ОМС не покрывает эстетические услуги, поэтому бесплатно решить некоторые проблемы не получится.

Также, Вам могут отказать в приеме, если вы не прикреплены к поликлинике — например, вам не понравился ваш ЛОР и вы решили обратиться в другую поликлинику. Но, если ситуация срочная — например, пациент пришел к дежурному врачу с болью в животе — его должны принять сразу, и в этом случае прикрепление не нужно.

### **Что делать, если нарушаются Ваши права на бесплатную, своевременную и качественную медицинскую помощь?**

Если Вам отказывают в записи на прием к терапевту или узкому специалисту, оказывают некачественную медпомощь или нарушают сроки её оказания, то сначала Вам нужно обратиться к руководству медорганизации. Если это не помогает, то нужно обратиться за консультацией и помощью в свою страховую компанию.

Обращайтесь по телефону «горячей линии» по любым вопросам, связанным с получением медицинской помощи по ОМС.

Страховые представители дадут необходимые консультации и посодействуют решению Вашего вопроса, примут к рассмотрению жалобы на качество и доступность медицинской помощи.

📞 Если Вы застрахованы в ООО «Арсенал МС» при возникновении вопросов, связанных с ОМС обращайтесь по телефону 8 (800) 700-07-76 (бесплатно по России), +7 (978) 0-333-333 (для Республики Крым), +7 (978) 0-777-777 (для города Севастополя), а также через форму «Обратная связь» [arsenal-ms.ru/question\\_and\\_answer/feedback.php](https://arsenal-ms.ru/question_and_answer/feedback.php) или в онлайн-чат на сайте [arsenal-ms.ru](https://arsenal-ms.ru)