

Консультативная помощь по вопросам ОМС осуществляется АСП ООО «Капитал МС» – Филиалом в Ульяновской области круглосуточно.



Страховой представитель 1-го уровня:

- предоставляет по устным обращениям граждан информацию по вопросам обязательного медицинского страхования справочно-консультационного характера;
- информирует застрахованных лиц о необходимости прохождения профилактических мероприятий;
- проводит опрос застрахованных лиц о качестве и доступности медицинской помощи.

Контакт-центр филиала работает в будни с 08:00 до 17:00 (в пт. – до 16:00), в остальное время звонки автоматически переводятся на страховых представителей круглосуточной консультативно-диспетчерской службы. Все поступающие обращения записываются и регистрируются в электронном журнале обращений единого Контакт-центра (ЕКТ).

О работе и всех нюансах взаимодействий рассказывает врач-эксперт – страховой представитель 3-го уровня Иванова Елена Владимировна:

В Контакт-центре работают страховые представители 1–3 уровней и начальник отдела информирования и защиты прав застрахованных.

В случае, когда проблема не решена страховым представителем 1-го уровня самостоятельно, либо когда требуется углубленная диагностика, решение сложных, узкоспециализированных задач, требующих экспертных знаний и исследований, то обращение передается страховым представителям 2-го или 3-го уровня, которые принимают все необходимые меры для полного и оперативного разрешения поступившего обращения путем взаимодействия с руководителями медицинских организаций.

За помощью к страховому представителю можно обращаться:

- при отказе в записи на прием к врачу-специалисту при наличии направления лечащего врача;

- при нарушении предельных сроков ожидания медицинской помощи в плановой, неотложной и экстренной формах;
- при отказе в бесплатном предоставлении лекарственных препаратов, медицинских изделий, лечебного питания – всего того, что предусмотрено Программой;
- в ситуации, когда предложено было оплатить те медицинские услуги, которые по медицинским показаниям назначил вам лечащий врач;
- в иных случаях, когда нарушены права или если возникли проблемы с получением своевременной и качественной медицинской помощи.

Страховой представитель 3-го уровня осуществляет работу с письменными обращениями по вопросам качества оказания медицинской помощи, а также обеспечивает индивидуальное информирование и сопровождение застрахованного (с согласия заявителя) при организации оказания медицинской помощи на всех этапах.

2025 год объявлен президентом Российской Федерации Годом защитника Отечества, поэтому особую важность приобретают задачи по обеспечению участников СВО доступной и качественной

медицинской помощью в первоочередном порядке. С этой целью территориальные фонды, страховые медицинские организации, медицинские организации и Фонд «Защитники Отечества» работают в тесном взаимодействии.

Участникам СВО проводится информирование по прохождению профилактических осмотров и диспансеризации, а также индивидуальное сопровождение, при необходимости – очные консультации по месту нахождения граждан, организация досудебной защиты прав в сфере ОМС, включая проведение экспертизы качества оказания медицинских услуг, оформление и выдача выписок о полисах ОМС из единого регистра, актуализация персональных данных в едином регистре застрахованных по ОМС лиц.

Ветеран боевых действий имеет право на:

- первоочередное медицинское обслуживание в медицинских организациях, к которым ветеран был прикреплен до выхода на пенсию;
- ежегодные профилактические медицинские осмотры и диспансеризацию также во внеочередном порядке;
- обеспечение протезами (кроме зубных) и протезно-ортопедическими изделиями в порядке, установленном Правительством РФ;

- при наличии показаний получение санаторно-курортного лечения в приоритетном порядке вне зависимости от наличия инвалидности;
- оказание специализированной медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной, при наличии показаний, а также паллиативную помощь и медицинскую реабилитацию. При оказании медицинской реабилитации на дому на период лечения пациенту предоставляются медицинские изделия, предназначенные для восстановления функций органов и систем. Медицинская реабилитация при наличии показаний может быть длительной (30 суток и более).

СВЯЗАТЬСЯ С СП АСП ООО «КАПИТАЛ МС» – ФИЛИАЛ В ГОРОДЕ УЛЬЯНОВСКЕ МОЖНО СЛЕДУЮЩИМИ СПОСОБАМИ:

- лично в офисе (г. Ульяновск, ул. Ленина, д. 89),
- по телефону регионального/ федерального контакт-центров (8-800-100-81-01/02/03),
- на постах страховых представителей в медицинских организациях и пунктах выдачи полисов,
- по «Почте России» (432017, г. Ульяновск, ул. Ленина, д. 89),
- через мобильное приложение «Капитал МС».