Что делать при отказе в медицинской помощи по ОМС

Право на бесплатную медицинскую помощь гарантировано гражданам 41-й статьей Конституции. Мы ее получаем в рамках системы обязательного медицинского страхования (ОМС). Получаем, но на практике случаются отказы в приеме, проблемы с записью на обследование или консультацию узкого специалиста. Если вы столкнулись с подобной ситуацией, обращайтесь в страховую медицинскую компанию, которая оформила вам полис ОМС. Ниже инструкция от экспертов страховой компании «СОГАЗ-Мед», как действовать, если ваши права на положенную по закону медицинскую помощь нарушают.

Зачем обращаться в страховую?

Страховая медицинская организация (СМО) – главный помощник застрахованных. Благодаря ей граждане бесплатно получают необходимое содействие при получении медпомощи по ОМС и защиту своих прав. Представители СМО консультируют, информируют, сопровождают, помогают записаться на прием к врачу и на обследования, рассматривают обращения и проводят контрольно-экспертные мероприятия.

Как можно связаться со СМО?

Если у вас возникли вопросы по ОМС или сложности с получением медицинской помощи, обратитесь в СМО. Все контакты для связи можно найти на сайте страховой компании, воспользуйтесь поиском в интернете. Но самый простой способ – позвонить. Для застрахованных в компании «СОГАЗ-Мед» номер – 8-800-100-07-02.

Представителям «СОГАЗ-Мед» ежемесячно через контакт-центр поступает более 100 тыс. звонков. Застрахованные часто задают вопросы о порядке оказания медпомощи, прохождении профмероприятий, лекарственном обеспечении, получении медпомощи за пределами территории страхования, выборе врача и медорганизации по ОМС. Из года в год время ожидания ответа при звонке на горячую линию «СОГАЗ-Мед» не превышает 20 секунд. Застрахованные оперативно получают помощь.

Также более чем в 1,6 тыс. медицинских организациях по всей стране установлены специальные телефонные аппараты СОГАЗ-фоны для прямой связи со страховой компанией. Снимите трубку – и попадете в круглосуточно работающий контакт-центр «СОГАЗ-Мед». В некоторых медицинских организациях по графику дежурят представители страховой компании. К ним тоже можно обратиться с вопросом и попросить содействия.

Другие каналы связи с «СОГАЗ-Мед»: форма «Официальное обращение» и онлайн-чат на сайте sogaz-med.ru, а также личное обращение в офисы компании. Эти способы востребованы, когда нужна экспертная помощь, с проведением анализа медицинской документации и экспертизы.

Страховая компания – главный помощник пациента

СМО – связующее звено между застрахованными и медицинскими организациями. Страховые компании содействуют в получении медицинской помощи, контролируют ее качество, проводят экспертные мероприятия в отношении медорганизаций и разбирают жалобы пациентов.

За 9 месяцев 2026 года было рассмотрено 12,6 тыс. обоснованных жалоб на доступность и качество медицинской помощи, и все они разрешены в досудебном порядке. Из года в год почти 100% жалоб на качество оказания медицинской помощи решаются на уровне СМО, что крайне удобно для застрахованных. По сути, действует служба «одного окна».

У вас возникли сложности при получении обследований по ОМС, вы не можете записаться к врачу? Вместо того чтобы нервничать и терять драгоценное время, обращайтесь в страховую компанию. Профессионалы окажут вам содействие бесплатно.

Вот один из десятков тысяч примеров из практики «СОГАЗ-Мед». Лечащий врач отказался выдать жителю Екатеринбурга Дмитрию П. направление на урофлоуметрию. У пациента были необходимые медицинские показания, но, по мнению врача, обследование не входило в территориальную программу ОМС.

Прежде чем оплачивать услугу, Дмитрий обратился в круглосуточный контакт-центр «СОГАЗ-Мед». Страховой представитель уточнил, что урофлоуметрию можно пройти по полису ОМС, взял ситуацию на контроль. В течение дня связался с руководством больницы и добился выдачи направления. Спустя сутки после обращения застрахованный прошел необходимое обследование и начал лечение.

Страховые представители трех уровней ежедневно помогают застрахованным «СОГАЗ-Мед» в самых разных ситуациях по ОМС: консультируют, приглашают на диспансеризацию, а если требуется – проходят с пациентом весь путь получения медицинской помощи от и до. Именно в этом и заключаются реальная защита и неравнодушный человеческий подход.

Для «СОГАЗ-Мед» ваш звонок действительно важен. Вас слушают, слышат и обязательно помогут. Выходите на связь, не бойтесь «глупых» вопросов. Для представителей «СОГАЗ-Мед» их не существует. Помните: здоровье – самое дорогое, что у нас есть.

Отказали в приеме? Не записывают на обследование? Предлагают платную услугу вместо положенной бесплатной? Затягивают сроки? Обратитесь в свою страховую медицинскую компанию по ОМС.

Страховые представители – главные помощники и защитники застрахованных пациентов – дадут необходимые разъяснения и окажут содействие, защитят ваши права, а если они нарушены, восстановят их. Позвоните по номеру 8-800-100-07-02, напишите на сайте sogaz-med.ru или обратитесь в ближайший офис «СОГАЗ-Мед».