

## ՀԱՃԱԽԱԿԻ ՏՐՎՈՂ ՀԱՐՑԵՐ

1. Պայմանագրի շրջանակներում բժշկական օգնություն ստանալու համար ի՞նչ փաստաթղթեր է հարկավոր ներկայացնել բժշկական կազմակերպություն:

*Անհրաժեշտ է ներկայացնել Ձեր անձը հաստատող փաստաթուղթը, իսկ 2018թ. հունվարի 01-ից՝ նույնականացման քարտը:*

2. Որտե՞ղ կարող եմ անցնել կանխարգելիչ բժշկական քննություն:

*Պարտադիր կանխարգելիչ բժշկական քննություն կարող եք անցնել ՀՀ առողջապահության նախարարի կողմից հաստատված ցանկում (Հավելված 5) ընդգրկված ցանկացած բժշկական կազմակերպությունում, այդ թվում՝ նաև հիվանդանոցային բժշկական կազմակերպություններում:*

3. Ի՞նչ է նշանակում կանխարգելիչ բժշկական քննության պարտադիր պայման լինելը:

*Կանխարգելիչ բժշկական քննությունն անցնելը սոցիալական փաթեթի շահառուների համար պարտադիր է: Կանխարգելիչ բժշկական քննության անցնելն ակտիվացնում է սոցիալական փաթեթով նախատեսված ծառայությունները՝ տվյալ և հաջորդ տարվա համար:*

4. Եթե չեմ հասցրել անցնել կանխարգելիչ բժշկական քննություն, և առաջացել է անհետաձգելի բուժօգնություն ստանալու անհրաժեշտություն, բուժօժանությունները կտրամադրվե՞ն թե ոչ:

*Այո, Շահառուն իրավունք ունի առողջապահական փաթեթից (առողջության ապահովագրությունից) օգտվելու՝ անկախ բժշկական քննություն անցած լինելու հանգամանքից:*

*ՀՀ կառավարության 2012 թվականի դեկտեմբերի 27-ի N 1691-Ն՝ որոշման համաձայն՝ կանխարգելիչ բժշկական քննություն անցնելն ազդում է միայն սոցիալական փաթեթով նախատեսված հետևյալ ծառայությունների վրա՝*

- *հանգստի ապահովում՝ ՀՀ-ում և ԼՂՀ-ում,*
- *հիփոթեքային վարկի ամսական վճարի մարում,*
- *ուսման վճար,*
- *ի լրումն առողջապահական փաթեթի՝ առողջության ապահովագրության լրացուցիչ ծառայությունների փաթեթի ձեռքբերում:*

5. Եթե մինչև 2017թ. հոկտեմբերի 01-ն արդեն անցել եմ կանխարգելիչ բժշկական քննություն, հիմա նորի՞ց պետք է անցնեմ կանխարգելիչ բժշկական քննություն:

*Ոչ, Դուք պարտադիր կանխարգելիչ բժշկական քննություն անցնելու Ձեր պարտավորությունը կատարել եք: Օրացուցային տարվա ընթացքում (հունվարի 01-ից մինչև դեկտեմբերի 31-ը) սոցիալական փաթեթի շրջանակներում Դուք կարող եք միայն մեկ անգամ անցնել կանխարգելիչ բժշկական քննություն: Ընդ որում, եթե Դուք*

<sup>1</sup> <http://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=107907>

կանխարգելիչ բժշկական քննություն անցել եք տարվա երկրորդ կեսին, ապա հաջորդը կարող եք անցնել ոչ շուտ, քան վեց ամիս անց:

**6. Պե՞տք է զանգահարել ապահովագրական ընկերություն մինչև բժշկին դիմելը:**

Այո, եթե Շահառուն ցանկանում է ստանալ Պայմանագրով նախատեսված ծառայություններն, ապա անհրաժեշտ է զանգահարել «Սիլ Ինշուրանս» ապահովագրական ընկերություն (060)-54-00-00, ներքին՝ 4, (010) 561-561, ներքին՝ 4, շուրջօրյա հեռախոսահամարով:

Սակայն, եթե, օրինակ, որոշակի զանգափով դիմում եք բժշկի՝ ամբուլատոր խորհրդարկություն ստանալու համար, ապա այդ դեպքում ապահովագրական ընկերությանը զանգահարելու անհրաժեշտություն չկա, քանի որ ամբուլատոր բուժօգնությունը (բացառությամբ հատուկ և դժվարամատչելի հետազոտությունների) ապահովագրության պայմանագրով չի տրամադրվում:

**7. Ի՞նչ կարգով է իրականացվում Շահառուին ցուցաբերված բժշկական օգնության դիմաց վճարումը: Կարո՞ղ եմ արդյոք վճարովի հիմունքներով բուժում ստանալուց հետո իմ կողմից կատարված վճարումների ՀԴՄ կտրոնները ներկայացնել ապահովագրական ընկերությանը՝ ծախսերի փոխհատուցում ստանալու համար:**



Շահառուին ցուցաբերված բժշկական օգնության դիմաց հատուցումն իրականացվում է անմիջապես բժշկական կազմակերպությանը համապատասխան գումարներ վճարելու միջոցով:

ՀՀ կառավարության որոշման և ապահովագրության պայմանագրի համաձայն՝ ապահովագրական ընկերությունը Շահառուի կողմից կատարված բուժօգնության ծախսերի համար Շահառուին ուղղակի հատուցում չի կարող իրականացնել:

**8. Պայմանագրով առամնաբուժական ծառայությունները հատուցվո՞ւմ են, թե ոչ:**

Ոչ, ապահովագրության պայմանագրով առամնաբուժական ծառայությունները չեն հատուցվում:

**9. Արդյո՞ք ամբուլատոր դեղորայքի գծով ծախսերը ընդգրկված են ապահովագրական ծածկույթում:**

Ոչ, ապահովագրության պայմանագրով ամբուլատոր դեղորայքը չի հատուցվում:

**10. Արդյո՞ք հատուցում նախատեսվում է ակնաբուժական ծառայությունների, ինչպես նաև ակնոցների, կոնտակտային լինզաների ձեռքբերման համար:**

Ակնաբուժական ծառայությունների մասով տրամադրվում են միայն հիվանդանոցային պայմաններում իրականացվող աչքի վիրահատությունները: Ակնոցների, ապակիների, կոնտակտային լինզաների մասով ապահովագրության պայմանագրով հատուցում չի նախատեսվում:

**11. Հատուցվում է արդյոք քթի միջնապատի վիրահատությունը:**

Այո, քթի միջնապատի վիրահատությունը ներառված է ապահովագրական ծածկույթում:  
Չեն հատուցվում քթի այն վիրահատությունները, որոնք կատարվում են կոսմետիկ և/կամ էսթետիկ նպատակներով:

**12. Հատուցվում է արդյոք նշիկների հեռացման վիրահատական միջամտությունը (տոնզիլէկտոմիա):**

Այո, նշիկների հետ կապված ցանկացած վիրահատական միջամտություն ներառված է ապահովագրական ծածկույթում:

**13. Եթե շտապօգնություն ենք կանչում, հատուցվում է:**

Համաձայն [ՀՀ կառավարության 2004 թ. մարտի 4-ի N 318-Ն որոշման](#)<sup>2</sup> շտապօգնության ծառայություններն անվճար են, հետևաբար դրանց մասով ապահովագրության պայմանագրով հատուցում չի նախատեսվում:

**14. Հատուցվում է արդյոք հղիության վարումը և ծննդաբերությունը:**

Միևնույն ժամանակ, Համաձայն [ՀՀ կառավարության 2004 թ. մարտի 4-ի N 318-Ն որոշման](#)<sup>1</sup> հղիության վարման և ծննդաբերության հետ կապված ծառայություններն անվճար են, հետևաբար դրանց մասով ապահովագրության պայմանագրով հատուցում չի նախատեսվում:

**15. Ապահովագրության պայմանագրով ներառվում է արդյոք արտահիվանդանոցային (ամբուլատոր) բժշկական օգնությունը, ներառյալ խորհրդատվությունները և ախտորոշիչ հետազոտությունները:**

Ապահովագրության պայմանագրով արտահիվանդանոցային ծառայություններից ներառված են միայն.

- վնասվածքների առաջնային բուժօգնությունը,
- հարուկ և դժվարամատչելի ախտորոշիչ հետազոտությունները (տե՛ս Հավելված 1-ի 1.2 կետը):

Արտահիվանդանոցային մյուս ծառայությունները ներառված չեն Պայմանագրում:

Միևնույն ժամանակ, սոցիալական փաթեթի և ապահովագրության պայմանագրի շրջանակներից դուրս Դուք կարող եք անվճար ստանալ արտահիվանդանոցային ծառայություններ Ձեզ սպասարկող ամբուլատոր-պոլիկլինիկական բժշկական կազմակերպությունում [ՀՀ կառավարության 2004 թ. մարտի 4-ի N 318-Ն որոշմամբ](#) սահմանված կարգով: Մանրամասների համար կարող եք դիմել Ձեր տեղամասային ամբուլատոր-պոլիկլինիկական կազմակերպություն կամ զանգահարել ՀՀ առողջապահության նախարարության թեժ գիծ +374 10 52-88-72 և 8003 հեռախոսահամարներով:

<sup>2</sup> <http://www.arlis.am/DocumentView.aspx?DocID=104405>

**16. Կարո՞ղ եմ արդյոք ապահովագրության պայմանագրի շրջանակներում օգտվել ֆիզիոթերապևտիկ միջոցառումներից և բուժումից կամ ենթարկվել պլաստիկ վիրահատության:**

*Ոչ, Դուք չեք կարող օգտվել ֆիզիոթերապևտիկ միջոցառումներից և բուժումից կամ ենթարկվել պլաստիկ վիրահատության, քանի որ նշված ծառայությունները ներառված չեն ապահովագրական ծածկույթում:*

**17. Արդյո՞ք հիվանդանոցային բուժման ընթացքում կատարվող լաբորատոր-գործիքային ախտորոշիչ հետազոտությունները տրամադրվում են պայմանագրով:**

*Եթե Ձեր հիվանդանոցային բուժօգնությունը ներառված է պայմանագրում, ապա հիվանդանոցային բուժման ընթացքում իրականացվող լաբորատոր-գործիքային բոլոր հետազոտությունները ներառված են բուժման արժեքի մեջ, և Դուք որևէ վճարումներ չեք կատարում դրանց համար:*

**18. Ապահովագրության պայմանագրով կարո՞ղ եմ բժշկական օգնություն ստանալ չարորակ նորագոյացությունների կապակցությամբ:**

*Ապահովագրության պայմանագրով հատուցվում են չարորակ նորագոյացությունների միայն վիրահատական և ճառագայթային բուժումները:*

**19. Ապահովագրության պայմանագրով կարո՞ղ եմ հիվանդանոցում բժշկական օգնություն ստանալ ողնաշարի հիվանդությունների կապակցությամբ:**

*Ողնաշարի, ինչպես նաև միջոցային սկավառակների (դիսկերի գրիժանների և պրոթրուզիաներ) վիրահատական միջամտությունները հատուցվում են, իսկ ողնաշարի միջոցային սկավառակների ախտահարումների, ողնաշարի դեգեներատիվ դիստրոֆիկ փոփոխությունների (պրոթրուզիաներ, ճողվածքներ և այլն), կեցվածքի խախտման շեղումների, սկոլիոզի, կիֆոզի, լորդոզի, օստեոխոնդրոզի ոչ վիրահատական բուժօգնությունը պայմանագրով ենթակա չէ հատուցման: Սակայն, վերը թվարկվածների կապակցությամբ բժշկի ցուցմամբ նշանակված հատուկ և դժվարամատչելի ախտորոշիչ հետազոտությունները հատուցվում են ապահովագրության պայմանագրով:*

**20. Արդյոք կարո՞ղ եմ բժշկական օգնություն ստանալ քրոնիկ հիվանդությունների կապակցությամբ:**

*Քրոնիկ հիվանդությունների ոչ վիրահատական բուժումը (օրինակ՝ ռևմատոիդ արթրիտ, շաքարային դիաբետ, քրոնիկ գաստրիտ, քրոնիկ խոլեցիստիտ, թոքերի էմֆիզեմա, հիպերտոնիկ հիվանդություն, բրոնխիալ ասթմա, սրտի իշեմիկ հիվանդություն, զարկերակային հիպերտոնիա և այլն) ապահովագրության պայմանագրով չի հատուցվում՝ բացառությամբ կյանքին վրանգ սպառնացող սրացումների/բարդությունների անհետաձգելի հիվանդանոցային բուժման:*

**21. Կարո՞ղ է արդյոք մերժվել ծառայության տրամադրումն այն հիմնավորմամբ, որ հիվանդությունը քրոնիկ է, եթե ես առաջին անգամ եմ հիվանդացել և նախկինում առողջական խնդրով բժշկի չեմ դիմել:**

*Այո, նման դեպքեր հնարավոր են, քանի որ հիվանդությունը հենց առաջին ախտորոշման ժամանակ կարող է որակվել որպես քրոնիկ:*

**22. Հիվանդասենյակի գծով ծախսերը հատուցվում են ապահովագրական ընկերության կողմից:**

Այո, սրացիոնար բուժման ընթացքում հիվանդի՝ ընդհանուր հիվանդասենյակում գտնվելու ծախսերը ներառված են բուժման արժեքի մեջ, հետևաբար Շահառուն դրա համար չի վճարում:

Եթե Շահառուն հրաժարվում է ընդհանուր հիմունքներով իրեն հարկացվող հիվանդասենյակից և ցանկանում է օգտվել առանձնացված կամ լրացուցիչ հարմարություններով հիվանդասենյակից, ապա դրա համար Շահառուն պետք է վճարի սեփական միջոցների հաշվին (ապահովագրական ընկերությունը չի հատուցում այդ ծախսը):

**23. Եթե Շահառուն սուր վիճակում դիմել է հիվանդանոց (օրինակ՝ ինսուլտ, սրտամկանի ինֆարկտ և այլն), արդյոք կարո՞ղ է բուժօգնություն ստանալ ապահովագրության պայմանագրի շրջանակներում:**

Այո, Շահառուին անհետաձգելի հիվանդանոցային բուժում պահանջող և/կամ սուր վիճակներում ցուցաբերված հիվանդանոցային բժշկական օգնությունը ներառված է ապահովագրության պայմանագրի ծածկույթում:

**24. Արդյո՞ք սահմանված է Շահառուին ցուցաբերված բժշկական օգնության դիմաց հատուցման տարեկան առավելագույն գումար (ապահովագրական գումար):**

Ապահովագրության պայմանագրով Շահառուին ցուցաբերվող բժշկական օգնության գծով տարեկան ընդհանուր կարող է առավելագույնը վճարվել 10 մլն ՀՀ դրամ:

**25. Ինչպե՞ս կարող եմ ստանալ անհրաժեշտ տեղեկատվություն և լրացուցիչ պարզաբանումներ ապահովագրության պայմանագրի շրջանակներում հատուցվող կամ չհատուցվող ծառայությունների և այլ հարցերի վերաբերյալ:**

Հարցերի և պարզաբանումների համար կարող եք դիմել «Սիլ Ինշուրանս» ապահովագրական ընկերություն հետևյալ կապի միջոցներից ցանկացածով. հասցե՝ ք. Երևան, Արամի 3 և 5, հեռախոս՝ (060)-54-00-00, ներքին՝ 4, (010) 561-561, ներքին՝ 4, էլ. փոստ՝ info@silinsurance.am:

**26. Ու՞մ կարող եմ դիմել բողոքների դեպքում**

Բողոքների դեպքում կարող եք զանգահարել «Սիլ Ինշուրանս» ապահովագրական ընկերության շուրջօրյա գործող հեռախոսահամարով՝ (060)-54-00-00, ներքին՝ 4, (010) 561-561, ներքին՝ 4, ինչպես նաև կարող եք գրավոր դիմում ներկայացնել ապահովագրական ընկերությանը: Ապահովագրական ընկերությունը 10 աշխատանքային օրվա ընթացքում գրավոր կպատասխանի Ձեր բողոքին:

Սահմանված ժամկետում պատասխանը չստանալու կամ ապահովագրական ընկերությանը պատասխանը Ձեզ չբավարարելու դեպքում Դուք իրավունք ունեք դիմելու Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին: Ֆինանսական համակարգի հաշտարարին դիմելով՝ Դուք ոչինչ չեք կորցնում, քանի որ Հաշտարարի ծառայություններն անվճար են, պահանջի քննության գործընթացը պարզ է և կարճ: Գործի քննության ընթացքում չկա իրավապաշտպանի անհրաժեշտություն, և ապահովվում է տեղեկատվության գաղտնիություն: Հաշտարարի որոշումը Ձեզ համար պարտադիր է միայն այն դեպքում,

երբ համաձայն եք դրա հետ: Իսկ եթե համաձայն չեք Հաշվարարի որոշման հետ, Դուք կարող եք Ձեր պահանջը ներկայացնել նաև դատարան: Ֆինանսական համակարգի հաշվարարի գրասենյակի տվյալներն են՝

ՀՀ, 0010 ք. Երևան, Մ. Խորենացի փողոց 15  
«Էլիտ Պլազա» բիզնես կենտրոն, 7-րդ հարկ  
Հեռախոս՝ (+ 374 60) 70-11-11  
Ինտերնետային էջ՝ [www.fsm.am](http://www.fsm.am)  
Էլ. փոստ՝ [info@fsm.am](mailto:info@fsm.am)

**27. Հնարավոր է փոխել ապահովագրական ընկերությունը:**

Ապահովագրության պայմանագրի գործողության ընթացքում փաթեթով նախատեսված ծառայությունների ստացման համար առնվազն մեկ անգամ դիմած Շահառուն իրավունք ունի գրավոր դիմելու Հայաստանի Հանրապետության առողջապահության նախարարություն՝ պահանջելով հաջորդ տարվա համար բացառել նույն ապահովագրական ընկերության հաճախորդը լինելու հնարավորությունը: Դիմումը ներկայացրած Շահառուն հաջորդ տարի պատահականության սկզբունքով կապահովագրվի Ծրագրին մասնակցող մեկ այլ ապահովագրական ընկերությունում: