

УТВЕРЖДЕНЫ
Решением Координационного
совета по организации защиты
прав застрахованных лиц
при предоставлении медицинской
помощи и реализации законодательства
в сфере обязательного медицинского
страхования на территории
Пермского края
от 25.02.2014 № 7

РЕКОМЕНДАЦИИ

по информированию на территории Пермского края застрахованных лиц о порядке реализации их прав и обязанностей в сфере обязательного медицинского страхования

1. Общие положения

1.1. Настоящие рекомендации разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.02.2011 № 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования», иными нормативными правовыми документами с целью оказания методической помощи субъектам и участникам системы обязательного медицинского страхования по обеспечению информированности граждан о правах при получении медицинской помощи в условиях обязательного медицинского страхования (далее – ОМС), приказом Министерства здравоохранения российской Федерации от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения».

1.2. Настоящие рекомендации разработаны для использования страховыми медицинскими организациями (далее – СМО), Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Пермского края (далее – ТФОМС Пермского края) и медицинскими организациями (далее – МО).

1.3. Настоящие рекомендации содержат основные организационно-методические принципы информирования застрахованных лиц о правах при получении медицинской помощи в МО, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования, и обязанностях в сфере ОМС в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Права граждан Российской Федерации в области охраны здоровья, в сфере обязательного медицинского страхования и основные нормативные акты, их регламентирующие

2.1. В соответствии с Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12.12.1993:

2.1.1. Каждый гражданин имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь. Медицинская помощь в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения оказывается гражданам бесплатно за счет средств соответствующего бюджета, страховых взносов, других поступлений (статья 41);

2.1.2. Каждый гражданин имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением (статья 42).

2.2. В соответствии с Федеральным законом от 29.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 323-ФЗ):

2.2.1. Каждый гражданин имеет право на медицинскую помощь (часть 1 статьи 19).

2.2.2. Каждый гражданин имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

2.2.3. Пациент имеет право на (часть 5 статьи 19):

2.2.3.1. выбор врача и выбор медицинской организации (статья 21);

2.2.3.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.2.3.3. получение консультаций врачей-специалистов;

2.2.3.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

2.2.3.5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья (статья 22);

2.2.3.6. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

2.2.3.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну (статья 13);

2.2.3.8. отказ от медицинского вмешательства (часть 3 статьи 20);

2.2.3.9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2.2.3.10. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

2.2.3.11. допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок МО.

2.2.4. Граждане имеют право на получение информации о факторах, влияющих на здоровье (статья 23).

2.2.4.1. Граждане имеют право на получение достоверной и своевременной информа-

ции о факторах, способствующих сохранению здоровья или оказывающих на него вредное влияние, включая информацию о санитарно-эпидемиологическом благополучии района проживания, состоянии среды обитания, рациональных нормах питания, качестве и безопасности продукции производственно-технического назначения, пищевых продуктов, товаров для личных и бытовых нужд, потенциальной опасности для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг. Такая информация предоставляется органами государственной власти и органами местного самоуправления в соответствии с их полномочиями, а также организациями в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

2.3. В соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 326-ФЗ) (ст. 16) застрахованные лица имеют право на:

2.3.1. бесплатное оказание им медицинской помощи МО при наступлении страхового случая:

2.3.1.1. на всей территории Российской Федерации в объеме, установленном базовой программой обязательного медицинского страхования;

2.3.1.2. на территории субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС), в объеме, установленном территориальной программой обязательного медицинского страхования;

2.3.2. выбор СМО путем подачи заявления в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования;

2.3.3. замену СМО, в которой ранее был застрахован гражданин, один раз в течение календарного года не позднее 1 ноября либо чаще в случае изменения места жительства или прекращения действия договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования, путем подачи заявления во вновь выбранную СМО;

2.3.4. выбор МО из МО, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.3.5. выбор врача путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя МО в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.3.6. получение от территориального фонда, СМО и МО достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;

2.3.7. защиту персональных данных, необходимых для ведения персонифицированного учета в сфере ОМС;

2.3.8. возмещение СМО ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации предоставления медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.3.9. возмещение МО ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации и оказанию медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.3.10. защиту прав и законных интересов в сфере ОМС.

3. Основные подходы к обеспечению информированности застрахованных лиц о правах и обязанностях в области охраны здоровья и сфере ОМС

3.1. Информация о правах граждан в области охраны здоровья должна быть доступна для изучения каждому гражданину. Обязанность предоставления возможности ознакомле-

ния с документами и материалами, непосредственно затрагивающими права и свободы гражданина в области охраны здоровья, в соответствии с действующим законодательством возложена на:

- органы государственной власти;
- органы местного самоуправления;
- Федеральный и территориальные фонды ОМС;
- СМО;
- МО.

3.1.1. Органы государственной власти и органы местного самоуправления должны предоставлять гражданам для ознакомления законодательные и другие нормативные акты, устанавливающие права, свободы и обязанности граждан, порядок их реализации, документы, содержащие информацию о чрезвычайных ситуациях, экологическую, метеорологическую, демографическую, санитарно-эпидемиологическую и другую информацию, необходимую для обеспечения безопасности граждан и населения в целом.

3.1.2. ТФОМС Пермского края, созданный для реализации государственной политики в сфере ОМС на территории Пермского края, в соответствии с пунктом 8 части 7 статьи 34 Федерального закона № 326-ФЗ обеспечивает права граждан в сфере ОМС на территории Пермского края, в том числе путем проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи, информирование граждан о порядке обеспечения и защиты их прав в соответствии с Федеральным законом № 326-ФЗ.

3.1.3. СМО, осуществляющие деятельность в сфере ОМС в соответствии с Федеральным законом № 326-ФЗ и договором о финансовом обеспечении ОМС, заключенным между ТФОМС Пермского края и СМО, обязаны в соответствии с частью 2 статьи 38 Федерального закона № 326-ФЗ и разделом XIII Правил ОМС, утвержденных приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.02.2011 № 158н:

3.1.3.1. осуществлять информирование застрахованных лиц о видах, качестве и об условиях предоставления им медицинской помощи МО;

3.1.3.2. предоставлять информацию застрахованным лицам о выявленных нарушениях при оказании им медицинской помощи, об их праве на выбор МО, о необходимости обращения за получением полиса ОМС, а также об обязанностях застрахованных лиц в соответствии с Федеральным законом № 326-ФЗ;

3.1.3.3. осуществлять рассмотрение обращений и жалоб граждан;

3.1.3.4. осуществлять деятельность по защите прав и законных интересов застрахованных лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3.1.3.5. размещать на собственных официальных сайтах в сети «Интернет», опубликовывать в средствах массовой информации следующую информацию:

- 1) о деятельности в сфере ОМС;
- 2) о составе учредителей (участников, акционеров);
- 3) о финансовых результатах деятельности;
- 4) об опыте работы;
- 5) о количестве застрахованных лиц всего, в том числе в субъектах Российской Федерации;
- 6) о МО, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Пермского края;
- 7) о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;
- 8) о выявленных по обращениям застрахованных лиц нарушениях при предоставлении медицинской помощи;

9) о правах застрахованных лиц в сфере ОМС, в том числе о праве выбора или замены СМО, МО;

10) о порядке получения полиса ОМС, в том числе:

заявление о выборе (замене) СМО;

заявление о выдаче дубликата полиса ОМС или переоформлении полиса ОМС;

адреса и режим работы пунктов выдачи полисов ОМС;

адреса официальных сайтов в сети «Интернет» СМО, участвующих в сфере ОМС субъекта Российской Федерации;

номера телефонов и адреса электронной почты справочной службы СМО, участвующей в сфере ОМС Пермского края;

перечень документов, необходимых для получения полиса ОМС;

порядок обжалования решений, действий или бездействия работников при выдаче полисов ОМС;

номера телефонов и адреса электронной почты подразделений по организации защиты прав застрахованных лиц СМО, участвующих в сфере обязательного медицинского страхования на территории Пермского края и ТФОМС Пермского края.

3.1.4. МО обязаны:

3.1.4.1. в соответствии со статьей 79 Федерального закона № 323-ФЗ:

- информировать граждан о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;

- информировать граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети «Интернет», об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках МО, об уровне их образования и об их квалификации;

3.1.4.2. в соответствии со статьей 20 Федерального закона № 326-ФЗ:

- размещать на своём официальном сайте в сети «Интернет» информацию о режиме работы, видах оказываемой медицинской помощи;

- предоставлять застрахованным лицам, СМО и ТФОМС Пермского края сведения о режиме работы, видах оказываемой медицинской помощи, показателях доступности и качества медицинской помощи;

3.1.4.3. в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»:

- при заключении договора потребителю (заказчику) предоставлять в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – соответственно программа, территориальная программа);

- по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядка оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

- посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации предоставлять информацию, содержащую следующие сведения:

а) для юридического лица – наименование и фирменное наименование (если имеется);

для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя и отчество (если имеется);

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) копии лицензий на право осуществления всех видов деятельности с указанием перечня разрешенных работ и услуг, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего их лицензирующего органа;

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) адреса и телефоны органа исполнительной власти Пермского края в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

По требованию потребителя и (или) заказчика Исполнитель (МО) предоставляет для ознакомления

а) копию учредительного документа МО – юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность МО в соответствии с лицензией.

4. Информирование населения Пермского края о порядке реализации прав и обязанностей застрахованных лиц в сфере ОМС

4.1. Информирование осуществляется:

- ТФОМС Пермского края;
- СМО, осуществляющими деятельность в сфере ОМС на территории Пермского края;
- МО, участвующими в реализации территориальной программы.

4.2. В целях обеспечения информированности населения Пермского края участниками ОМС о правах при оказании медицинской помощи, о правах и обязанностях в сфере ОМС, рекомендуется использовать следующие направления работы:

- работа с обращениями граждан;
- работа со средствами массовой информации;
- выпуск наглядных материалов (календари, брошюры и т.д.);
- размещение информации о правах пациентов в медицинских организациях, страховых медицинских организациях, ТФОМС Пермского края;
- использование информационно-телекоммуникационных сетей.

4.2.1. Работа с обращениями граждан в ТФОМС Пермского края, в СМО и МО проводится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

До сведения застрахованного населения доводятся адреса и телефоны СМО, ТФОМС Пермского края, график личного приема населения руководителями, уполномоченными работниками, ТФОМС Пермского края, СМО и МО.

В целях оперативного информирования и изучения мнения населения об уровне оказания медицинской помощи могут организовываться мероприятия по типу «горячей линии», «открытого телефона», встречи с населением с последующим анализом обращений в средствах массовой информации.

4.2.2. Работа со средствами массовой информации (далее – СМИ) ведется по следующим направлениям:

- размещение публикаций по правам граждан в системе ОМС в печатных электронных средствах массовой информации;
- комментарии врачей, экономистов, юристов по конкретным обращениям граждан;
- публикации отчетов ТФОМС Пермского края, СМО о результатах работы по защите прав застрахованных лиц, в том числе по судебной практике;
- публикации номеров телефонов «горячей телефонной линии» и расписания приема граждан в ТФОМС Пермского края;
- размещение публикаций в территориальных бесплатных (рекламно-информационных) газетах в целях обеспечения доступности информации для социально незащищенных групп населения.

4.2.3. Выпуск наглядных материалов

Для обеспечения информированности каждого гражданина о правах в области охраны здоровья и в сфере ОМС возможно применение методов рекламной информации. При этом информацию о правах целесообразно сочетать с часто используемыми сведениями (расписание поездов, автобусов, календари и др.).

Кроме этого, возможно издание памяток и брошюр по различным аспектам прав

граждан в области охраны здоровья и в сфере ОМС.

4.2.4. Размещение информации: информация о правах граждан в области охраны здоровья размещается в МО, СМО, ТФОМС Пермского края в доступных для населения местах в объеме согласно Приложениям № 1, № 2 к настоящим Рекомендациям.

4.2.5. Использование информационно-телекоммуникационных сетей ТФОМС Пермского края для информирования застрахованных лиц о правах в области охраны здоровья и в сфере ОМС.

4.2.5.1. Для организации работы по информированию граждан целесообразно размещение следующей информации на общедоступных страницах Интернет-сайта ТФОМС Пермского края:

- общей нормативно-справочной информации о деятельности системы ОМС;
- нормативных правовых, информационных документов по субъекту Российской Федерации – Пермский край;
- контактной информации, в том числе телефонов «горячей телефонной линии».

4.2.5.2. Для облегчения взаимодействия пользователей информационного ресурса рекомендуется:

- организация разделов по защите прав граждан, в том числе для размещения отчетов ТФОМС Пермского края о результатах работы по защите прав застрахованных и судебной практике;

- организация «горячей линии» с использованием веб-сервисов (он-лайн сообщений, сообщений по электронной почте).

4.2.5.3. Для повышения информированности граждан рекомендуется:

- организация и обновление новостной ленты Интернет-сайта;
- публикация выступлений и комментариев врачей, юристов, экономистов, в том числе по конкретным обращениям граждан;
- публикация печатных материалов в электронном виде, в т.ч. различных справочников (СМО, МО);

4.2.5.4. Для развития и поддержания Интернет-сайта ТФОМС Пермского края рекомендуется:

- размещение ссылок на ресурсы, содержащие полезную информацию о правах граждан в области охраны здоровья;

- мониторинг обращений пользователей к интересующей информации с помощью статистики посещений страниц сайта;

- периодическая корректировка и изменение структуры Интернет-сайта с целью облегчения поиска информации, в зависимости от востребованности ресурсов;

- добавление информации и поддержание информации в актуальном виде;

- развитие взаимодействия со СМИ, представленными в сети «Интернет».

4.2.6. Использование информационно-телекоммуникационных сетей для информирования застрахованных лиц о правах в области охраны здоровья и в сфере ОМС СМО, осуществляющими деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Пермского края.

4.2.6.1. СМО размещают на собственных официальных сайтах в сети «Интернет» информацию, в соответствии с разделом XIII Правил обязательного медицинского страхования, утвержденных приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.02.2011 № 158н.

4.2.6.2. Вышеупомянутая информация должна быть размещена на главной странице собственного официального сайта СМО в сети «Интернет» следующими способами:

- а) непосредственно в виде текста, а при необходимости должна содержать таблицы,

графики, диаграммы, графические изображения;

б) в виде активных ссылок, при активации которых пользователь получает доступ к страницам сайта, содержащим необходимую информацию;

в) в виде пиктограмм, обозначающих размещенные файлы, содержащие информацию.

4.2.6.3. Способы размещения информации должны обеспечивать возможность пользователю распечатать на бумажном носителе информацию: о порядке получения полиса, об обязанностях застрахованных лиц в соответствии с Федеральным законом № 326-ФЗ, о правах застрахованных лиц в сфере ОМС, в том числе праве выбора или замены СМО, МО, о МО, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории Пермского края, о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи.

4.2.6.4. Размещаемая на официальном сайте информация подлежит актуализации не позднее трех рабочих дней с момента ее изменения.

4.2.6.5. Размещению на официальном сайте страховой медицинской организации в сети «Интернет» и средствах массовой информации не подлежит информация, содержащая государственную или иную охраняемую тайну.

4.2.7. Использование информационно-телекоммуникационных сетей для информирования застрахованных лиц о правах в области охраны здоровья и в сфере ОМС МО, осуществляющими деятельность в сфере ОМС на территории Пермского края.

4.2.7.1. МО размещают на своём официальном сайте в сети «Интернет» информацию о режиме работы, видах оказываемой медицинской помощи по ОМС, показателях доступности и качества медицинской помощи; информируют граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети «Интернет», об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках МО, об уровне их образования и об их квалификации;

4.2.7.2. При оказании платных медицинских услуг МО предоставляют посредством размещения на сайте МО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию, содержащую следующие сведения:

для юридического лица – наименование и фирменное наименование (если имеется);

для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя и отчество (если имеется);

адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи и территориальной программой;

сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

адреса и телефоны органа исполнительной власти Пермского края в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

5. Деятельность СМО по обеспечению информированности граждан о правах и обязанностях в сфере ОМС

5.1. СМО рекомендуется обеспечивать размещение информационных материалов в общедоступных для граждан местах (Приложение № 1 к Рекомендациям):

- местах, отведенных в СМО для приема граждан;
- в пунктах выдачи страховых медицинских полисов ОМС;
- на официальном сайте СМО в сети «Интернет»;
- в МО, находящихся со СМО в договорных отношениях.

5.2. В СМО размещаются, а также вручаются персонально гражданам (их представителям) информационные и тематические материалы, соответствующие требованиям достоверности, доступности, наглядности, полноты.

5.3. В местах размещения информационных материалов могут быть представлены материалы об иных, кроме ОМС, видах медицинского страхования.

5.4. Рекомендуется осуществлять выдачу персонально гражданам (их представителям) тематических материалов при:

- выдаче, замене страхового медицинского полиса;
- обращении граждан в подразделения СМО (офис, консультационная служба пункта выдачи полисов, кабинет страхового представителя) для получения консультации, рассмотрения жалобы;
- проведение СМО информационно-разъяснительных мероприятий (встреч) с гражданами, представителями страхователей.

5.5. В СМО, организующих службу представителей страховых медицинских организаций (далее – представители СМО) по осуществлению в МО, работающих в системе ОМС, работы по защите прав и законных интересов застрахованных граждан, представители СМО могут принимать участие в подготовке и размещении информационных материалов по защите прав застрахованных, а также обеспечивают получающих в медицинских организациях медицинскую помощь граждан информационно-разъяснительными материалами по вопросам их прав.

5.6. Рекомендуется, информацию о правах пациента, предусмотренных Федеральным законом № 323-ФЗ, а также о правах застрахованного в соответствии с Федеральным законом № 326-ФЗ, предоставлять в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и сестринских постах – в стационарах (Приложение № 1 к Рекомендациям).

6. Деятельность МО по обеспечению информированности граждан о правах в области охраны здоровья и в сфере ОМС

6.1. МО, осуществляющим деятельность в сфере ОМС на территории Пермского края, рекомендуется обеспечить размещение информационных материалов в общедоступных для граждан местах, а также на официальном сайте организации в сети «Интернет» в

соответствии с Приложением № 2 к Рекомендациям:

6.1.1. о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

6.1.2. об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;

6.1.3. об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации;

6.1.4. о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

6.1.5. сведения о режиме работы, видах оказываемой медицинской помощи, показателях доступности и качества медицинской помощи;

6.1.6. при осуществлении как деятельности в ОМС, так и оказании платных медицинских услуг - предоставлять информацию застрахованным лицам о возможности получения бесплатной медицинской помощи в рамках территориальной программы либо платных медицинских услуг, размещать информацию о платных медицинских услугах;

6.2. МО рекомендуется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, предоставлять место для размещения информационных материалов СМО о правах застрахованных лиц в сфере ОМС и возможность организовать для представителя СМО помещение для осуществления деятельности по защите прав застрахованных лиц.

7. Контроль за размещением информационных материалов о правах граждан в области охраны здоровья и в сфере ОМС

7.1. Контроль за размещением информационных материалов СМО осуществляют:

- руководитель СМО,
- органы и организации, реализующие государственную политику в сфере здравоохранения и ОМС, в пределах их компетенции.

7.2. Контроль за размещением информационных материалов МО осуществляют:

- руководитель либо уполномоченное лицо МО;
- СМО;
- органы и организации, реализующие государственную политику в сфере здравоохранения и ОМС, в пределах их компетенции.

Приложение № 1
к Рекомендациям по информированию на территории Пермского края застрахованных лиц о порядке реализации их прав и обязанностей в сфере обязательного медицинского страхования, утвержденным Решением Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Пермского края от 25.02.2014 (протокол № 7)

Информационные материалы, рекомендуемые для размещения СМО

№ п/п	Виды информационных материалов	Перечень мест для размещения, носители информации	Основания для размещения: нормативные правовые документы
1.	Информация о юридическом лице		
1.1.	Полное и сокращенное наименование юридического лица, местонахождение, режим работы.	Рядом с каждым предназначенным для граждан входом в здание, в котором расположено подразделение СМО (вывески), на официальном сайте СМО в сети «Интернет»	Часть 9 статьи 14 Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 326-ФЗ);
1.2.	о деятельности в сфере обязательного медицинского страхования; о составе учредителей (участников, акционеров); о финансовых результатах деятельности; о количестве застрахованных лиц всего, в том числе в Пермском крае; об опыте работы, о выявленных по обращениям застрахованных лиц нарушениях при предоставлении медицинской помощи	На отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО; в средствах массовой информации; на официальном сайте СМО в сети «Интернет»	Правила ОМС, утвержденные приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.02.2011 № 158н (далее – Правила ОМС);
2.	Информация о правах и обязанностях застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и о правах пациента в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»		
2.1.	о правах застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования, в том числе о праве выбора или замены страховой медицинской организации, медицинской организации	На отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан, в средствах массовой информации; на официальном сайте СМО в сети «Интернет», в материалах для индивидуального информирования (брошюры, па-	Часть 9 статьи 14 Федерального закона № 326-ФЗ); Правила ОМС, раздел XIII
2.2.	об обязанностях застрахованных лиц в сфере обязательного	информирования (брошюры, па-	

	медицинского страхования	мятки и т.д.), в медицинских организациях, находящихся со СМО в договорных отношениях - в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и сестринских постах - в стационарах	
2.3.	о порядке получения полиса, в том числе: заявление о выборе (замене) страховой медицинской организации; заявление о выдаче дубликата полиса или переоформлении полиса; перечень документов, необходимых для получения полиса; перечень документов, необходимых для получения полиса; порядок обжалования решений, действий или бездействия работников при выдаче полисов	На отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан, в средствах массовой информации; на официальном сайте СМО в сети «Интернет», в материалах для индивидуального информирования (брошюры, памятки и т.д.), в медицинских организациях, находящихся со СМО в договорных отношениях - в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и сестринских постах - в стационарах	
2.4.	адреса и режим работы пунктов выдачи полисов; номера телефонов и адреса электронной почты справочной службы СМО, адреса официальных сайтов в сети «Интернет»		
2.5.	Информация о правах пациента в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»	на официальном сайте СМО в сети «Интернет», в материалах для индивидуального информирования (брошюры, памятки и т.д.), в медицинских организациях, находящихся со СМО в договорных отношениях - в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и сестринских постах - в стационарах	
2.6.	адреса, телефоны круглосуточной информационно-справочной службы СМО, перечень вопросов, относящихся к ее компетенции, сроки рассмотрения обращений граждан.	На стендах (плакатах) в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан, в средствах массовой информации; на официальном сайте СМО в сети «Интернет», в материалах для индивидуального информирования (брошюры, памятки и т.д.), в медицинских организациях, находящихся со СМО в договорных отношениях - в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и сест-	

		ринских постах - в стационарах	
3.	Информация о порядке, объёме и условиях бесплатного оказания медицинской помощи (медицинских услуг) населению на территории Пермского края		
3.1.	Виды, формы оказания медицинской помощи, предоставляемой населению бесплатно в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи, Программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи, в том числе, в рамках территориальной программы ОМС.	На отдельном стенде и/или плакате в помещениях СМО, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан, в средствах массовой информации; на официальном сайте СМО в сети «Интернет», в медицинских организациях, находящихся со СМО в договорных отношениях – в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и сестринских постах – в стационарах	Часть 9 статьи 14 Федерального закона № 326-ФЗ Правила ОМС, раздел XIII;
3.2.	Порядок и условия предоставления бесплатного оказания медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи.		
3.3.	Перечни лекарственных средств, расходных материалов и изделий медицинского назначения, подлежащих бесплатному предоставлению при реализации территориальной программы ОМС		
3.4.	Порядок бесплатного оказания медицинской помощи (медицинских услуг) лицам, застрахованным на территории Пермского края; гражданам Российской Федерации за пределами территории их страхования, лицам, не имеющим регистрации по месту жительства и по месту пребывания, иностранным гражданам, лицам без гражданства, иным категориям граждан.	На отдельном стенде и/или плакате в помещениях СМО, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан, в средствах массовой информации; на официальном сайте СМО в сети «Интернет», в медицинских организациях, находящихся со СМО в договорных отношениях – в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и сестринских постах – в стационарах	
3.5.	о медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Пермского края;	На отдельном стенде и/или плакате в помещениях СМО, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан, в средствах массовой информации; на официальном сайте СМО в сети «Интернет»	
4.	Информация об организации защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного меди-		

цинского страхования			
4.1.	номера телефонов и адреса электронной почты подразделений по организации защиты прав застрахованных лиц СМО, перечень вопросов, относящихся к ее компетенции, сроки рассмотрения обращений граждан	На отдельном стенде и/или плакате в помещениях СМО, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан, в средствах массовой информации; на официальном сайте СМО в сети «Интернет», в медицинских организациях, находящихся со СМО в договорных отношениях – в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и сестринских постах – в стационарах	Часть 9 статьи 14 Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ Правила ОМС, раздел XIII
4.2.	Адрес, телефоны ТФОМС Пермского края, перечень вопросов, относящихся к его компетенции, в том числе претензии к работе СМО, сроки рассмотрения обращений граждан.		
4.3.	Место расположения, часы приема страховых представителей <*> в медицинских организациях, перечень вопросов, относящихся к их компетенции, порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.		
5.	Информация о порядке обжалования действий работников СМО <*>		
5.1..	Порядок приема и сроки рассмотрения претензий граждан к работе подразделений и/или работников СМО, фамилия, имя, отчество руководителя СМО, часы и место приема им граждан, телефон.	На отдельном стенде и/или плакате в помещениях СМО, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан, в средствах массовой информации; на официальном сайте СМО в сети «Интернет»	Правила ОМС, раздел XIII
5.2.	Порядок обращений застрахованных граждан в ТФОМС Пермского края в случаях претензий к работе СМО.		
6.	Информация о личном приеме граждан работниками СМО <*>		
6.1.	Фамилия, имя, отчество руководителя СМО, часы и место приема им граждан, телефон приемной.	В каждом подразделении СМО, плакат.	Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
6.2.	Фамилии, имена, отчества, должности работников СМО.	На кабинетах, таблички. Одежда работников, нагрудный знак (бейдж).	

<*> В случае наличия службы представителей.

<*> Информация предоставляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Приложение 2
к Рекомендациям по информированию на территории Пермского края застрахованных лиц о порядке реализации их прав и обязанностей в сфере обязательного медицинского страхования, утверждённым Решением Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере обязательного медицинского страхования на территории Пермского края от 25.02.2014 (протокол № 7)

Информационные материалы, рекомендуемые для размещения медицинскими организациями

№ п/п	Виды информационных материалов	Перечень мест для размещения, носители информации	Основания для размещения: нормативные правовые документы
1.	Информация о медицинской организации		
1.1.	Полное и сокращенное наименование юридического лица, его ведомственная принадлежность, местонахождение (схема проезда, информация о транспортной доступности), контакты: адрес, телефон, электронная почта; график работы медицинской организации и часы приема медицинскими работниками.	Рядом с каждым предназначенным для граждан входом в здание, медицинскую организацию (МО), в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах; на официальном сайте МО в сети «Интернет»	Статья 79 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»; (далее - Федеральный закон № 323-ФЗ); Приложение 1 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» (далее - Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации № 810а).
1.2.	Отзывы пациентов	на официальном сайте МО в сети «Интернет»	Приложение 1 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.10.2013 № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения» (далее - Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации № 810а).
1.3.	Информация о вакансиях	на официальном сайте МО в сети «Интернет»	
2.	Информация о лицензии медицинской организации		
2.1.	Копия лицензии на право осуществления всех видов деятельно-	В регистратурах и холлах амбулаторно-	Статья 79 Федерального закона № 323-ФЗ;

	сти с указанием перечня разрешенных работ и услуг	поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах; у кабинетов администрации МО; на официальном сайте МО в сети «Интернет»	Приложение 1 к Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации № 810а
3.	Информация об осуществляемой медицинской деятельности		
3.1.	О видах осуществляемой медицинской деятельности, структурных подразделениях МО, их местонахождении, режиме работы	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах; у кабинетов администрации МО	Статья 79 Федерального закона № 323-ФЗ; Приложение 1 к Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации № 810а
3.2.	о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации;	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, холлах для посетителей в стационарах; у кабинетов администрации МО	
3.3.	О показателях доступности и качества медицинской помощи в МО	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах; у кабинетов администрации МО	Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 24.12.2012 № 1355н «Об утверждении формы типового договора на оказание и оплату медицинской помощи по ОМС»
3.4.	Информация о порядках и стандартах оказания медицинской помощи	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах; у кабинетов администрации МО	Приложение 1 к Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации № 810а
3.5.	Информация о сроках, порядке и результатах проводимой диспансеризации населения в медицин-	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; в регистратурах и хол-	Приложение 1 к Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации № 810а

	ских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и имеющих прикрепленное население	лах амбулаторно-поликлинических учреждений	
4.	Информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи		
4.1.	Виды, формы оказания медицинской помощи, предоставляемой населению бесплатно в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи, Программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи, в том числе, в рамках территориальной программы ОМС.	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах; у кабинетов администрации МО	Статья 79 Федерального закона № 323-ФЗ; Приложение 1 к Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации № 810а
4.2.	Порядок и условия предоставления бесплатного оказания медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи (правила записи на первичный прием/ консультацию/ обследование; правила госпитализации (сроки и документы)).	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах; у кабинетов администрации МО	
4.3.	Перечни лекарственных средств, расходных материалов и изделий медицинского назначения, подлежащих бесплатному предоставлению при реализации территориальной программы ОМС, в том числе: информация о перечнях льготных лекарственных средств и льготном лекарственном обеспечении	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах; у кабинетов администрации МО	
4.4.	Порядок бесплатного оказания медицинской помощи (медицинских услуг) гражданам Российской Федерации за пределами территории их страхования, лицам, не имеющим регистрации по месту жительства и по месту пребывания, иностранным гражданам, лицам без гражданства, иным категориям граждан.	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах; у кабинетов администрации МО	
5.	Информация о платных медицинских услугах, оказываемых медицинской организацией		
5.1.	перечень платных медицинских	На официальном	Федеральный закон от

	услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты	сайте МО в сети "Интернет", на информационных стендах (стойках) МО	21.11.2011 № 323-ФЗ; Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; Приложение 1 к Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации № 810а
5.2.	сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа)		
5.3.	сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;		
5.4.	режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;		
5.5.	адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.		
5.6.	о возможности получения бесплатной медицинской помощи в рамках территориальной программы ОМС либо платных медицинских услуг		