



Федеральный фонд обязательного медицинского страхования

ПРИКАЗ

08 мая 2009 г.

№ 98

г. Москва

Об утверждении рекомендаций
«Об обеспечении информированности
граждан о правах при получении
медицинской помощи в условиях ОМС»

В целях реализации Закона Российской Федерации от 28.06.1991 № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Положения о территориальном фонде обязательного медицинского страхования, утвержденного Постановлением Верховного Совета Российской Федерации от 24.02.1993, в соответствии с 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», совершенствования деятельности территориальных фондов ОМС и страховых медицинских организаций в части обеспечения информированности граждан, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, о правах при оказании медицинской помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые рекомендации «Об обеспечении информированности граждан о правах при получении медицинской помощи в условиях ОМС» (далее - Рекомендации).
2. Исполнительным директорам территориальных фондов обязательного медицинского страхования использовать совместно со страховыми медицинскими организациями прилагаемые Рекомендации в работе по организации информированности граждан при осуществлении обязательного медицинского страхования.
3. Контроль за исполнением Приказа оставляю за собой.

Председатель

А.В. Юрин

**РЕКОМЕНДАЦИИ
«ОБ ОБЕСПЕЧЕНИИ ИНФОРМИРОВАННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
О ПРАВАХ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В
УСЛОВИЯХ ОМС»**

1. Рекомендации «Об обеспечении информированности граждан о правах при получении медицинской помощи в условиях ОМС» (далее – Рекомендации) разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 № 5487-1 (с изменениями и дополнениями) (Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 33, ст. 1318) (далее - Основы), Законом Российской Федерации от 28.06.1991 № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» (Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1991, № 27, ст. 920; 1993, № 17, ст. 602; Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, № 52; Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 10, ст. 1108; 2002, №22, ст. 2026; 2003, № 52 (ч.1), ст. 5037; 2006, № 31 (ч.1), ст. 3436; 2007, № 1 (ч.1), ст. 21) (далее - Закон), Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч.1), ст. 3448), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч.1), ст. 3451), 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).

2. В целях обеспечения информированности граждан о правах при оказании медицинской помощи возможны следующие направления работы территориальных фондов ОМС:

- 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, территориальных фондах ОМС;
- Использование информационно-телекоммуникационных сетей.

3. Работа с обращениями граждан.

Работа с обращениями граждан в территориальных фондах ОМС и страховых медицинских организациях (далее - СМО) проводится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, ст. 2060, «Парламентская газета», N 70-71, 11.05.2006).

До сведения застрахованного населения доводятся адреса и телефоны страховых медицинских организаций, отделов по защите прав граждан территориальных фондов ОМС и их филиалов. В территориальных фондах ОМС определяются часы приема населения руководителями этих организаций.

В целях изучения мнения населения об уровне оказания медицинской помощи могут периодически организовываться мероприятия по типу «горячей линии», «открытого телефона» совместно с представителями органов управления здравоохранением, встречи с населением с последующим анализом обращений в средствах массовой информации.

4. Работа со средствами массовой информации (далее - СМИ).

Работа со средствами массовой информации может вестись по следующим направлениям:

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

5. Выпуск наглядных материалов.

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

Кроме этого, возможно издание брошюр по различным аспектам прав граждан в области охраны здоровья.

6. Размещение информации.

Информация о правах граждан в области охраны здоровья размещается в медицинских организациях, страховых медицинских организациях, территориальных фондах ОМС в доступных для населения местах (Приложения 1,2 к Рекомендациям).

7. Мероприятия по созданию и поддержанию интернет-ресурсов территориальных фондов ОМС.

Для организации работы по информированию граждан целесообразно размещение следующей информации на общедоступных страницах Интернет-сайтов территориальных фондов ОМС:

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

8. Для облегчения взаимодействия пользователей информационного ресурса рекомендуется:

- организация разделов по защите прав граждан, в том числе для размещения отчетов территориальных фондов ОМС о результатах работы по защите прав застрахованных и судебной практике;
- организация «горячей линии» с использованием веб-сервисов (он-лайн сообщений, сообщений по электронной почте);
- группировка информации предназначенной или затрагивающей:
 - страховые медицинские организации;
 - застрахованных;
 - страхователей;
 - медицинские организации (далее - МО).

9. В целях обеспечения диалога заинтересованных сторон рекомендуется:

- организация форумов с участием в них представителей территориальных фондов ОМС;
- публикация ответов на вопросы, заданные на форуме;
- использование оповещений (через подписные механизмы) заинтересованных лиц;
- организация механизма обратной связи с пользователями Интернет-сайта.

10. 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, медицинских организаций).

11. Для развития и поддержания Интернет-сайтов территориальных фондов ОМС 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;
- размещение информации (в том числе контактной) на специализированных Интернет-сайтах.

12. 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;
- в медицинских организациях, находящихся со СМО в договорных отношениях.

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

14. В местах размещения информационных материалов могут быть представлены материалы об иных, кроме ОМС, видах медицинского страхования. Рекомендуемое количество и общая площадь носителей, используемых в СМО для размещения таких материалов, не превышает количества и общей площади носителей, используемых для размещения информационных материалов.

15. При обеспечении тематическими материалами, разработанными и утвержденными органами и организациями, реализующими государственную политику в сфере здравоохранения и обязательного медицинского страхования, СМО рекомендуется обеспечивать их размещение (плакаты), а также выдачу (буклеты, листовки и т.д.) персонально гражданам (их представителям).

16. 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.

17. В СМО может осуществляться выдача персонально гражданам (их представителям) материалов социального характера, использование которых согласовано органами и организациями, реализующими государственную политику в сфере здравоохранения и обязательного медицинского страхования, а также социальной защиты и социального страхования.

18. В СМО, организующих службу представителей страховых медицинских организаций (далее – представители СМО) по осуществлению в медицинских организациях, 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.

19. Рекомендуется информацию о правах пациента, предусмотренных Основами, а также о правах застрахованного в соответствии с Законом, предоставлять в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и сестринских постах – в стационарах (Приложение 2 к Рекомендациям).

20. В целях реализации поставленной задачи территориальными фондами ОМС совместно с СМО могут организовываться совещания, семинары, проводится плановая учеба, в том числе, совместно с Федеральным фондом ОМС, позволяющие медицинским работникам, в том числе руководителям медицинских организаций, получить информацию о законодательстве Российской Федерации по охране здоровья граждан, ответственности медицинских работников при оказании медицинской помощи и правах граждан при ее получении.

Информационные материалы, рекомендуемые для размещения в СМО

№	Виды информационных материалов	Перечень мест для размещения, носители информации
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).
2.	Информация об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи (медицинских услуг)	
2.1	Виды медицинской помощи и медицинских услуг, входящих в Программу государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи субъекта Российской Федерации, в том числе медицинской помощи (медицинских услуг), входящих в территориальную программу ОМС.	Виды информационных материалов, указанных в пунктах 2.1—2.3 размещаются единым блоком на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО
2.2	Порядок и условия предоставления медицинских услуг в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи субъекта Российской Федерации.	
2.3	Перечни лекарственных средств, расходных материалов и изделий медицинского назначения, подлежащих бесплатному предоставлению при реализации территориальной программы ОМС субъекта Российской Федерации.	
3.	Информация о правах граждан на получение	

бесплатной медицинской помощи (медицинских услуг)		
3.1	Права граждан в системе ОМС, правила ОМС субъекта Российской Федерации.	<p>Виды информационных материалов, указанные в пунктах 3.1.—3.4. размещаются единым блоком на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.</p>
3.2	Порядок оказания бесплатной медицинской помощи (медицинских услуг) лицам, застрахованным на территории субъекта Российской Федерации, 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.	
3.3	Местонахождение, телефоны круглосуточной информационно-справочной службы СМО, перечень вопросов, относящихся к ее компетенции, сроки рассмотрения обращений граждан.	
3.4	Местонахождение, телефоны территориального фонда ОМС субъекта Российской Федерации, перечень вопросов, относящихся к его компетенции, в том числе претензии к работе СМО, сроки рассмотрения обращений граждан.	
3.5	Местонахождение, телефоны, режим работы пунктов выдачи полисов ОМС и их консультационных служб	
3.6	Место расположения, часы приема страховых представителей* в медицинских организациях, перечень вопросов, относящихся к их компетенции, порядок и сроки рассмотрения обращений граждан	

		дополняя блок информационных материалов, указанных в пунктах 3.1.- 3.4.
4.	Информация о порядке обжалования действий работников СМО**	
4.1	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.	Виды информационных материалов, указанных в пунктах 4.1—4.4 размещаются единым блоком на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.
4.2	Порядок обращений застрахованных граждан к страхователю в случаях претензий к работе СМО .	
4.3	Порядок обращений застрахованных граждан в территориальный фонд ОМС субъекта Российской Федерации в случаях претензий к работе СМО.	
4.4	Порядок обжалований действий или бездействий оператора, осуществляющего обработку его персональных данных.	
5.	Информация о работниках СМО**	
5.1	Фамилия, имя, отчество руководителя СМО, часы и место приема им граждан, телефон приемной.	В каждом подразделении СМО, плакат
5.2	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 № 152-ФЗ «О персональных данных».

**Информационные материалы, рекомендуемые для размещения
в медицинских организациях**

	Виды информационных материалов	Перечень мест для размещения
.	Информация о медицинской организации	
.1.	Полное и сокращенное наименование юридического лица, его ведомственная принадлежность, местонахождение, режим работы.	<ul style="list-style-type: none"> • Рядом с каждым, предназначенным для граждан, входом в здание медицинскую организацию (МО); • У регистратуры (амбулаторно-поликлиническое учреждение); • В приемном отделении и холле для посетителей (стационар).
.	Информация о лицензии медицинской организации	
.1.	Копия лицензии на право осуществления медицинской деятельности с указанием перечня разрешенных работ и услуг.	<ul style="list-style-type: none"> • У регистратуры (амбулаторно-поликлиническое учреждение); • В приемном отделении и холле для посетителей (стационар); • У кабинетов администрации МО.
	Информация о платных медицинских услугах	
.1.	Порядок оказания платных медицинских услуг, нормативные документы регламентирующие его.	<ul style="list-style-type: none"> • У регистратуры (амбулаторно-поликлиническое учреждение) или у регистратуры платного отделения; • Около справочной МО.
.2.	Перечень платных медицинских услуг.	<ul style="list-style-type: none"> • У регистратуры (амбулаторно-поликлиническое учреждение) или у регистратуры платного отделения; • Около справочной учреждения.
.3.	Права пациента в соответствии со ст. 30 Основ законодательства Российской	<ul style="list-style-type: none"> • У регистратуры (амбулаторно-поликлиническое учреждение);

<p>Федерации об охране здоровья граждан.</p> <p>Права застрахованного в соответствии с Законом Российской Федерации «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации».</p>	<ul style="list-style-type: none">• В приемном отделении и холле для посетителей (стационар);• У кабинетов администрации МО.
---	---