



**Федеральный фонд  
обязательного  
медицинского страхования**

Новослободская ул. 37, Москва, ГСП-4, 127994,  
тел.: (499) 973-4455, факс: (495) 987-0380 (доб. \*7516)

10 гв. 2014 № 3109/30/14

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О направлении информационного письма

Федеральный фонд обязательного медицинского страхования направляет для руководства и использования в работе Информационное письмо об обеспечении информированности застрахованных лиц о правах при получении медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования.

Приложение: на 20 л. в 1 экз.

Председатель

Н.Н. Стадченко

Исп. М.А. Баклашова

8 (499) 973-49-16

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Смоленской области	
Вх. №	118
« 14 » 06	листов 20 14 г.

Курочкин СВ  
Ковалев ВМ  
К сведениям и  
примечаниям  
14.06.14  
Директорам территориальных  
фондов обязательного  
медицинского страхования

## ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО ОБ ОБЕСПЕЧЕНИИ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ О ПРАВАХ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПО ПРОГРАММАМ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

### 1. Общие положения.

Информационное письмо об обеспечении информированности застрахованных лиц о правах при получении медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования (далее – Информационное письмо) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Основы), Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», другими законодательными и нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения и обязательного медицинского страхования с целью оказания методической помощи участникам обязательного медицинского страхования по обеспечению информированности застрахованных лиц о правах при получении медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования (далее – ОМС).

Информационное письмо подготовлено для использования в работе территориальными фондами ОМС, страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) и медицинскими организациями, осуществляющими деятельность в сфере ОМС, и содержит подходы к обеспечению информированности застрахованных лиц об их правах при получении медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования, регламентированных основными нормативными правовыми актами.

Соблюдение прав граждан, в том числе застрахованных лиц, в сфере охраны здоровья и обеспечение связанных с этими правами государственных гарантий, а также ответственность органов государственной власти и органов местного самоуправления, должностных лиц организаций за обеспечение прав граждан в сфере охраны здоровья являются основными принципами охраны здоровья.

Защита прав и свобод человека и гражданина в сфере охраны здоровья относится к полномочиям федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере охраны здоровья (статьи 14, 16 Основ).

Права и обязанности гражданина в сфере охраны здоровья регламентированы главой 4 Основ.

В первую очередь, это право на охрану здоровья, которое обеспечивается охраной окружающей среды, созданием безопасных условий труда, благоприятных условий труда, быта, отдыха, воспитания и обучения граждан,

производством и реализацией продуктов питания соответствующего качества, качественных, безопасных и доступных лекарственных препаратов, а также оказанием доступной и качественной медицинской помощи.

Кроме того, каждый 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. Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

Пациент имеет право на:

- медицинскую помощь;

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Основами. При оказании гражданину медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи он имеет право на выбор медицинской организации и на выбор врача с учетом согласия врача. При выборе врача и медицинской организации гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации. Лечащий врач предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

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

- получение консультаций врачей-специалистов;

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

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов<sup>1</sup>, а также на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские

<sup>1</sup> Часть 4 статьи 22 Основ.

документы, их копии и выписки из медицинских документов. Согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» гражданин (физическое лицо) имеет право на получение от государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы;

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

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства. Гражданин, один из родителей или иной законный представитель гражданина имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения в соответствии со статьей 20 Основ;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

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

- 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 медицинской организации.

Граждане имеют право на получение достоверной и своевременной информации о факторах, способствующих сохранению здоровья или оказывающих на него вредное влияние.

Граждане имеют право на создание общественных объединений по защите прав граждан в сфере охраны здоровья, формируемых на добровольной основе (статья 28 Основ).

Органы государственной власти и органы местного самоуправления, должностные лица организаций несут ответственность за обеспечение реализации гарантий и соблюдение прав и свобод в сфере охраны здоровья, установленных законодательством Российской Федерации (статья 98 Основ).

Согласно статье 16 Федерального закона застрахованные лица в сфере ОМС имеют право на:

- бесплатное оказание им медицинской помощи медицинскими организациями при наступлении страхового случая:

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

- на территории субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис обязательного медицинского страхования, в объеме, установленном территориальной программой обязательного медицинского страхования;

- выбор страховой медицинской организации путем подачи заявления;

- замену страховой медицинской организации, 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 путем подачи заявления во вновь выбранную страховую медицинскую организацию;

- выбор медицинской организации из медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования;

- выбор врача (с учетом его согласия) путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации;

- получение от территориального фонда, страховой медицинской организации и медицинских организаций достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;

- защиту персональных данных, необходимых для ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования. Основным документом, обеспечивающим защиту прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиту прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, является

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- возмещение страховой медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации предоставления медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации<sup>2</sup>;

- возмещение медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по оказанию медицинской помощи;

- защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.

## **2. Полномочия по информированию:**

### **2.1. федеральных органов, органов государственной власти и органов местного самоуправления в сфере здравоохранения**

Официальная статистическая информация в сфере здравоохранения является общедоступной и размещается Министерством здравоохранения Российской Федерации в СМИ, в том числе в сети Интернет.

К полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов в сфере охраны здоровья в соответствии с Основами относятся информирование населения субъекта (муниципального образования субъекта) Российской Федерации, в том числе через средства массовой информации, о возможности распространения социально значимых заболеваний и заболеваний, представляющих опасность для окружающих, на территории

<sup>2</sup> Пункт 8 части 1 статьи 16 Федерального закона.

субъекта (муниципального образования субъекта) Российской Федерации<sup>3</sup>, осуществляемое на основе ежегодных статистических данных, а также информирование об угрозе возникновения и о возникновении эпидемий;

## 2.2. участников ОМС

В соответствии с Федеральным законом территориальные фонды ОМС - некоммерческие организации, созданные субъектами Российской Федерации для реализации государственной политики в сфере ОМС на территориях субъектов Российской Федерации.

Согласно Типовому положению о территориальном фонде обязательного медицинского страхования, утвержденному приказом Минздравсоцразвития России от 21 января 2011 г. № 15н, зарегистрированному в Минюсте России 2 февраля 2011 г. № 19661, одной из задач территориального фонда ОМС является обеспечение предусмотренных законодательством Российской Федерации прав граждан в системе обязательного медицинского страхования.

С целью выполнения указанной задачи территориальный фонд ОМС осуществляет следующие полномочия и функции:

- обеспечивает права граждан в сфере обязательного медицинского страхования, 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;
- обеспечивает в пределах своей компетенции защиту сведений, составляющих информацию ограниченного доступа;
- организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации<sup>4</sup>;
- проводит разъяснительную работу, информирование населения по вопросам, относящимся к компетенции территориального фонда ОМС;
- определяет работников, допущенных к работе с данными персонализированного учета сведений о медицинской помощи, оказанной застрахованным лицам, и обеспечивает их конфиденциальность в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации требованиями по защите персональных данных<sup>5</sup>.

Согласно Федеральному закону СМО, осуществляющая деятельность в сфере ОМС, - страховая организация, имеющая лицензию, выданную федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере страховой деятельности.

В соответствии с договорами в сфере обязательного медицинского страхования СМО обязана:

<sup>3</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2004 г. № 715 «Об утверждении перечня социально значимых заболеваний и перечня заболеваний, представляющих опасность для окружающих».

<sup>4</sup> Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

<sup>5</sup> Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

- собирать, обрабатывать данные персонифицированного учета сведений о застрахованных лицах и персонифицированного учета сведений о медицинской помощи, оказанной застрахованным лицам, обеспечивать их сохранность и конфиденциальность, осуществлять обмен указанными сведениями между субъектами обязательного медицинского страхования и участниками обязательного медицинского страхования;

- осуществлять рассмотрение обращений и жалоб граждан, осуществлять деятельность по защите прав и законных интересов застрахованных лиц;

- получать от медицинских организаций сведения, необходимые для осуществления контроля за соблюдением требований к предоставлению медицинской помощи застрахованным лицам, информацию о режиме работы, видах оказываемой медицинской помощи и иные сведения в объеме и порядке, которые установлены договором на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, обеспечивать их конфиденциальность и сохранность, а также осуществлять проверку их достоверности;

- обеспечивать медицинские организации информационным материалом (брошюрами, листовками, памятками) о правах граждан в сфере ОМС, информационными стендами с плакатами и/или информацией о предоставляемых видах и объемах медицинской помощи, условиях ее получения в соответствии с территориальной программой ОМС.

В соответствии с Федеральным законом к медицинским организациям в сфере ОМС относятся имеющие право на осуществление медицинской деятельности и включенные в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС, организации любой предусмотренной законодательством Российской Федерации<sup>6</sup> организационно-правовой формы; индивидуальные предприниматели, занимающиеся частной медицинской практикой.

Медицинские организации в сфере ОМС обязаны:

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

- предоставлять пациентам информацию о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

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

- предоставлять застрахованным лицам, СМО и территориальному фонду ОМС сведения о режиме работы, видах оказываемой медицинской помощи, а также показателях доступности и качества медицинской помощи, перечень которых устанавливается в территориальной программе ОМС;

<sup>6</sup> Глава 4 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ.

- предоставлять СМО доступное для пациентов место для размещения информационных материалов о правах застрахованных лиц в сфере ОМС.

Согласно Основам медицинская организация имеет право создавать локальные информационные системы, содержащие данные о пациентах и об оказываемых им медицинских услугах, с соблюдением требований о защите персональных данных и соблюдением врачебной тайны.

### **3. Механизмы осуществления информирования.**

В целях обеспечения информированности застрахованных лиц о правах в сфере ОМС возможны следующие направления работы участников ОМС:

- работа с обращениями застрахованных лиц и их представителей;
- работа с общественными коллективами;
- работа со средствами массовой информации;
- выпуск наглядных материалов (календари, брошюры и т.д.);
- размещение информации о правах застрахованных лиц в медицинских организациях, СМО, территориальных фондах ОМС;
- использование информационно-телекоммуникационных сетей.

#### **3.1. Работа с обращениями застрахованных лиц и их представителей.**

Работа с обращениями граждан в территориальных фондах ОМС и СМО проводится в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции федерального закона от 7 мая 2013 г. № 80-ФЗ).

В территориальных фондах ОМС и СМО определяются часы приема населения руководителями этих организаций и уполномоченными на то лицами. До сведения застрахованных лиц доводятся адреса и телефоны СМО, территориальных фондов ОМС и их филиалов, информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах.

В целях изучения мнения населения об уровне оказания медицинской помощи могут организовываться мероприятия по типу «горячей линии», «открытого телефона» совместно с представителями органов исполнительной власти в сфере здравоохранения в субъекте Российской Федерации, встречи с населением с последующим анализом обращений в средствах массовой информации.

Порядок информирования застрахованных лиц о выявленных нарушениях в предоставлении медицинской помощи по территориальной программе обязательного медицинского страхования утвержден Федеральным фондом ОМС<sup>7</sup>

#### **3.2. Работа с общественными коллективами.**

Сотрудники территориальных фондов ОМС и СМО проводят информационно-разъяснительную работу (беседы и лекции) по законодательству Российской Федерации в сфере обязательного медицинского страхования среди коллективов медицинских работников, трудовых коллективов, общественных

<sup>7</sup> Приказ Федерального фонда ОМС от 1 декабря 2010 г. № 230 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС».



объединений пациентов и прочих групп застрахованных лиц, в том числе по вопросам получения бесплатной медицинской помощи по программам ОМС, используя при этом наглядную агитацию и раздаточные материалы.

### **3.3. Работа со средствами массовой информации (далее - СМИ).**

Работа со средствами массовой информации может вестись по следующим направлениям:

- размещение публикаций по правам застрахованных лиц в сфере ОМС в печатных электронных средствах массовой информации;
- комментарии врачей, экономистов, юристов по конкретным обращениям застрахованных лиц с учетом требований законодательства в сфере защиты персональных данных;
- публикации отчетов территориальных фондов ОМС и СМО о результатах работы по защите прав застрахованных лиц, в том числе по судебной практике;
- публикации номеров телефонов «горячей телефонной линии» и расписания приема застрахованных лиц в территориальных фондах ОМС и СМО;
- размещение публикаций в территориальных бесплатных (рекламно-информационных) газетах в целях обеспечения доступности информации для социально незащищенных групп застрахованных лиц;
- организация выступлений на каналах радио и телевидения субъектов Российской Федерации.

### **3.4. Выпуск наглядных материалов.**

Для обеспечения информированности каждого застрахованного лица о правах в сфере здравоохранения и ОМС 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 застрахованных лиц в сфере здравоохранения и ОМС.

### **3.5. Размещение информации.**

Информация о правах застрахованных лиц в сфере здравоохранения и ОМС размещается в медицинских организациях, СМО, территориальных фондах ОМС, Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в доступных для населения местах (приложения 1 - 3 к Информационному письму).

### **3.6. Мероприятия по созданию и поддержанию интернет - ресурсов территориальных фондов ОМС и СМО.**

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

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

СМО размещают на собственных официальных сайтах в сети Интернет,

опубликовывают в СМИ или доводят до сведения застрахованных лиц иными предусмотренными законодательством Российской Федерации<sup>8</sup> способами информацию о своей деятельности, составе учредителей (участников, акционеров), финансовых результатах деятельности, об опыте работы, о количестве застрахованных лиц, медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта Российской Федерации, видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи, о выявленных по обращениям застрахованных лиц нарушениях при предоставлении медицинской помощи, правах граждан в сфере ОМС, в том числе праве выбора или замены СМО, медицинской организации, порядке получения полиса ОМС, а также об обязанностях застрахованных лиц.

Требования к размещению СМО информации утверждены в разделе XIII Правил ОМС<sup>9</sup>. Требования к подсистеме информирования граждан (официальному сайту СМО в сети Интернет) утверждены в Общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере ОМС<sup>10</sup>.

### 3.7. Размещение информации для лиц с ограниченными возможностями и инвалидов.

Информационное обеспечение в сфере ОМС должно соответствовать нормам и требованиям к созданию условий инвалидам и другим маломобильным группам населения для беспрепятственного доступа к информации, предусмотренным Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами<sup>11</sup>.

## 4. Порядок контроля за размещением информационных материалов и соблюдением требований к ним и отчетность по информированию в сфере ОМС.

Порядок контроля за размещением информационных материалов и соблюдением требований к ним осуществляется в соответствии с договорами в сфере ОМС<sup>12</sup>, порядком организации и проведения контроля объемов, сроков,

<sup>8</sup> Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

<sup>9</sup> Приказ Минздравсоцразвития России от 28 февраля 2011 г. № 158н.

<sup>10</sup> Приказ Федерального фонда ОМС от 7 апреля 2011 г. № 79.

<sup>11</sup> Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 627 «Об утверждении методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики», Методические рекомендации Минтруда России от 18 сентября 2012 года «Методика паспортизации и классификации объектов и услуг с целью их объективной оценки для разработки мер, обеспечивающих их доступность. Методическое пособие».

<sup>12</sup> Приказы Минздравсоцразвития России от 9 сентября 2011 г. № 1030н «Об утверждении формы типового договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования» и Минздрава России от 24 декабря 2012 г. № 1355н «Об утверждении формы типового договора на оказание и оплату медицинской помощи по ОМС».

качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС<sup>13</sup> и Положением о контроле за деятельностью СМО и медицинских организаций в сфере ОМС территориальными фондами ОМС<sup>14</sup>.

Контроль за размещением информационных материалов и соблюдением требований к ним в территориальном фонде ОМС осуществляется Федеральным фондом ОМС в соответствии с графиком проверок и руководством территориального фонда ОМС (внутренний контроль не реже 1 раза в год).

Контроль за размещением информационных материалов и соблюдением требований к ним в СМО осуществляется Федеральным фондом ОМС, территориальным фондом ОМС в соответствии с графиком проверок и руководством СМО (внутренний контроль не реже 1 раза в год).

Контроль за размещением информационных материалов и соблюдением требований к ним в медицинской организации осуществляется Федеральным фондом ОМС, территориальным фондом ОМС, СМО в соответствии с графиком проверок и руководством медицинской организации (внутренний контроль не реже 1 раза в год).

Отчетность по информированию в сфере ОМС предоставляется СМО и филиалами территориальных фондов ОМС в территориальные фонды ОМС, территориальными фондами ОМС в Федеральный фонд ОМС по форме и в сроки, утвержденные Федеральным фондом ОМС<sup>15</sup>.

#### **5. Рекомендации по развитию системы информирования.**

Для облегчения взаимодействия пользователей интернет-ресурса рекомендуется:

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

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)

<sup>13</sup> Приказ Федерального фонда ОМС от 1 декабря 2010 г. № 230.

<sup>14</sup> Приказ Федерального фонда ОМС от 16 апреля 2012 г. № 73.

<sup>15</sup> Приказ Федерального фонда ОМС от 16 августа 2011 г. № 145 «Об утверждении формы и порядка ведения отчетности № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС».

заинтересованных лиц;

- организация механизма обратной связи с пользователями Интернет-сайта.

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 застрахованных лиц, с учетом требований законодательства в сфере защиты персональных данных;

- публикация печатных материалов в электронном виде, в т.ч. различных справочников (СМО, медицинских организаций).

Для эффективной защиты прав застрахованных лиц рекомендуется территориальным фондам и СМО развивать службу представителей, осуществляющих консультирование и оперативное решение правовых вопросов получения бесплатной и доступной медицинской помощи в:

- медицинских организациях;
- органах социальной защиты, а также учреждениях социальной помощи (домах ночного пребывания, социальных приютов, социальных гостиниц, центров социальной адаптации и других), создаваемых в системе органов социальной защиты населения.

Для развития и поддержания Интернет-сайтов территориальных фондов ОМС и СМО рекомендуется:

- размещение ссылок на ресурсы, содержащие полезную информацию о правах застрахованных лиц в сфере здравоохранения и обязательного медицинского страхования;

- 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.

СМО рекомендуется обеспечивать размещение информационных материалов в общедоступных для застрахованных лиц местах (Приложение 2 к Информационному письму):

- в местах, отведенных в СМО для приема застрахованных лиц;
- в пунктах выдачи полисов ОМС;
- в медицинских организациях, находящихся со СМО в договорных отношениях.

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

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.

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 застрахованным лицам (их представителям).

Рекомендуется осуществлять выдачу персонально застрахованным лицам (их представителям) тематических материалов при:

- выдаче, замене полиса ОМС;
- обращении застрахованных лиц в подразделения СМО (офис, консультационная служба пункта выдачи полисов, кабинет представителя СМО) для получения консультации, рассмотрения жалобы;
- проведение СМО информационно-разъяснительных мероприятий (встреч) с застрахованными лицами.

В СМО может осуществляться выдача персонально застрахованным лицам (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.

В СМО, организующих службу представителей страховых медицинских организаций по проведению в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС, работы по защите прав и законных интересов застрахованных лиц, представители СМО могут принимать участие в подготовке и размещении информационных материалов по защите прав застрахованных лиц, а также обеспечивают застрахованных лиц, получающих в медицинских организациях медицинскую помощь, информационно-разъяснительными материалами по вопросам их прав.

Рекомендуется информацию о правах пациента, предусмотренных Основами, а также о правах застрахованного лица в соответствии с Федеральным законом, размещать около регистратуры, в холлах, приемных отделениях и около сестринских постов медицинских организаций (Приложение 3 к Информационному письму).

В целях реализации поставленной задачи территориальными фондами ОМС совместно со СМО могут организовываться совещания, семинары, учебные циклы, в том числе совместно с Федеральным фондом ОМС, позволяющие медицинским работникам, в том числе руководителям медицинских организаций, получить информацию о законодательстве Российской Федерации в сфере обязательного медицинского страхования и о правах застрахованных лиц при получении медицинской помощи.

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ,  
РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ  
ФОНДАХ ОМС**

Виды информационных материалов	Перечень мест для размещения
<i>Информация о сфере ОМС и деятельности территориального фонда ОМС:</i>	
Общая нормативно-справочная информация о деятельности сферы ОМС (федеральные нормативные и методические документы).	На официальных сайтах территориального фонда ОМС в сети «Интернет».
Нормативные правовые, информационные документы субъекта Российской Федерации	На официальных сайтах территориального фонда ОМС в сети «Интернет».
<i>Информация об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи:</i>	
Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе базовая программа ОМС.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС в сети «Интернет», <u>на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан.</u>
Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе территориальная программа ОМС.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС в сети «Интернет», <u>на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан.</u>
Реестр страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования в субъекте Российской Федерации.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС в сети «Интернет».
Реестр медицинских организаций, включающий наименования, адреса медицинских организаций и перечень услуг, оказываемых данными медицинскими организациями в рамках территориальной программы	На официальных сайтах территориального фонда ОМС в сети «Интернет».

обязательного медицинского страхования.	
Информация о сроках и порядке подачи уведомления о включении медицинской организации в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС в сети «Интернет».
<b>Информация о правах застрахованных лиц:</b>	
О правах застрахованных лиц в сфере ОМС, в том числе о праве выбора или замены СМО, медицинской организации; о порядке получения полиса, в том числе: адреса и режим работы пунктов выдачи полисов; об обязанностях застрахованных лиц.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС в сети «Интернет», в СМИ, <u>на отдельном стенде и/или плакате</u> в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан.
Местонахождение, режим работы территориального фонда ОМС, контактные телефоны, в том числе телефоны «горячей» линии, график приема руководства территориального фонда ОМС.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС в сети «Интернет», в СМИ, <u>на отдельном стенде и/или плакате</u> в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан; а также путем аудио и видео-информирования <sup>16</sup> .
<b>Информация о порядке обжалования действий работников СМО<sup>17</sup>:</b>	
Порядок приема и сроки рассмотрения претензий граждан к работе подразделений и/или работников территориального фонда ОМС, фамилия, имя, отчество руководителя территориального фонда ОМС, часы и место приема им граждан, телефон; порядок обращений застрахованных лиц в случаях претензий к работе территориального фонда ОМС.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС в сети «Интернет», <u>на отдельном стенде и/или плакате</u> в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан.

<sup>16</sup> В случае использования звуковых и видео-дорожек.

<sup>17</sup> Информация предоставляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ,  
РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В СМО**

Виды информационных материалов	Перечень мест для размещения
<i>Информация о юридическом лице:</i>	
<p>Полное и сокращенное наименование юридического лица, местонахождение, режим работы СМО, контактные телефоны, в том числе телефоны «горячей» линии, график приема руководства СМО.</p>	<p>На официальных сайтах СМО в сети «Интернет», рядом с каждым предназначенным для граждан входом в здание (вывески), в котором расположено подразделение СМО; а также путем аудио и видеоинформирования<sup>18</sup>.</p>
<p>О деятельности в сфере обязательного медицинского страхования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>о составе учредителей (участников, акционеров);</li> <li>о финансовых результатах деятельности;</li> <li>об опыте работы;</li> <li>о количестве застрахованных лиц всего, в том числе в субъектах Российской Федерации.</li> </ul>	<p>На официальных сайтах СМО в сети «Интернет», в СМИ.</p>
<i>Информация об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи:</i>	
<p>Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе территориальная программа ОМС.</p>	<p>На отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.</p>
<p>О медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта Российской Федерации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;</li> <li>о выявленных по обращениям</li> </ul>	<p>На официальных сайтах СМО в сети «Интернет», в СМИ.</p>

<sup>18</sup> В случае использования звуковых и видео-дорожек.



застрахованных лиц нарушениях при предоставлении медицинской помощи.	
Информация о профилактических мероприятиях, проводимых в рамках территориальной программы ОМС	На официальных сайтах СМО в сети «Интернет», в СМИ.
<b>Информация о правах застрахованных лиц:</b>	
<p>О правах застрахованных лиц в сфере ОМС, в том числе о праве выбора или замены СМО, медицинской организации;</p> <p>о порядке получения полиса, в том числе:</p> <p>заявление о выборе (замене) СМО;</p> <p>заявление о выдаче дубликата полиса или переоформлении полиса;</p> <p>адреса и режим работы пунктов выдачи полисов;</p> <p>адреса официальных сайтов в сети Интернет СМО, участвующих в сфере ОМС субъекта Российской Федерации;</p> <p>номера телефонов и адреса электронной почты справочной службы СМО, участвующей в сфере ОМС субъекта Российской Федерации;</p> <p>перечень документов, необходимых для получения полиса;</p> <p>номера телефонов и адреса электронной почты подразделений по организации защиты прав застрахованных лиц СМО, участвующих в сфере ОМС на территории субъекта Российской Федерации, и территориального фонда ОМС;</p> <p>об обязанностях застрахованных лиц.</p>	<p>На официальных сайтах СМО в сети «Интернет», в СМИ, на отдельном стенде и/или плакате, а также в виде брошюр (листовок), в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.</p>
<p>Правила ОМС;</p> <p>Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утвержденная Правительством Российской Федерации, в том числе базовая программа ОМС;</p>	<p>На отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.</p>

<p>местонахождение, телефоны круглосуточной справочной службы СМО, перечень вопросов, относящихся к ее компетенции, сроки рассмотрения обращений граждан;</p> <p>местонахождение, телефоны территориального фонда ОМС субъекта Российской Федерации, перечень вопросов, относящихся к его компетенции, сроки рассмотрения обращений граждан.</p>	
<p>Местонахождение, телефоны, режим работы пунктов выдачи полисов ОМС и консультационных служб.</p>	<p>Входные двери пунктов выдачи полисов, плакаты; в местах ожидания приема граждан пунктов выдачи полисов (консультационных служб).</p>
<p>Место расположения, часы приема страховых представителей<sup>19</sup> в медицинских организациях, перечень вопросов, относящихся к их компетенции, порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.</p>	<p>Размещаются на входных дверях кабинетов страховых представителей (плакаты); в местах ожидания приема граждан у кабинетов страховых представителей.</p>
<p><b>Информация о порядке обжалования действий работников СМО<sup>20</sup>:</b></p>	
<p>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;</p> <p>- порядок обращений застрахованных граждан в территориальный фонд ОМС в случаях претензий к работе СМО;</p> <p>- порядок обжалований действий или бездействий оператора, осуществляющего обработку персональных данных застрахованного лица.</p>	<p>На официальных сайтах СМО в сети «Интернет», на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.</p>
<p>Порядок обжалования решений, действий или бездействия работников</p>	<p>На официальных сайтах СМО в сети «Интернет», в СМИ.</p>

<sup>19</sup> В случае наличия службы представителей.

<sup>20</sup> Информация предоставляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

СМО при выдаче полисов.	
<b>Информация о работниках СМО<sup>21</sup>:</b>	
Фамилия, имя, отчество руководителя СМО, часы и место приема им граждан, телефон приемной.	На официальных сайтах СМО в сети «Интернет», в каждом подразделении СМО.
Фамилии, имена, отчества, должности работников СМО.	Таблички на кабинетах и/или одежда работников, нагрудный знак (бейдж).

Приложение № 3  
к Информационному письму

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ,  
РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В МЕДИЦИНСКИХ  
ОРГАНИЗАЦИЯХ**

Виды информационных материалов	Перечень мест для размещения
<b>Информация о медицинской организации:</b>	
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	На официальных сайтах медицинской организации в сети «Интернет», рядом с каждым, предназначенным для пациентов, входом в здание, медицинскую организацию (МО); около регистратуры; в приемном отделении и холле для посетителей; а также путем аудио и видео-информирования <sup>22</sup> .

<sup>21</sup> Информация предоставляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

<sup>22</sup> В случае использования звуковых и видео-дорожек.

факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; режим работы; виды оказываемой медицинской помощи; о врачах, об уровне их образования и квалификации.	
<b>Информация об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи:</b>	
Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе территориальная программа ОМС.	Около регистратуры; в приемном отделении и холле для посетителей.
Информация о профилактических мероприятиях, проводимых в рамках территориальной программы ОМС	Около регистратуры; в приемном отделении и холле для посетителей.
Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, применяемых при оказании стационарной медицинской помощи, а также скорой и неотложной медицинской помощи бесплатно.	Около регистратуры; в приемном отделении и холле для посетителей.
Перечень лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты отпускаются по рецептам врачей с 50-процентной скидкой со свободных цен.	Около регистратуры; в приемном отделении и холле для посетителей.
Показатели доступности и качества медицинской помощи.	Около регистратуры; в приемном отделении и холле для посетителей.

<b>Информация о лицензии медицинской организации:</b>	
<p>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).</p>	<p>Около регистратуры; в приемном отделении и холле для посетителей, у кабинетов администрации МО.</p>
<b>Информация о правах граждан на получение бесплатной медицинской помощи (медицинских услуг):</b>	
<p>Права гражданина в сфере здравоохранения в соответствии с главой 4 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; права застрахованных лиц в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».</p>	<p>Около регистратуры; в приемном отделении и холле для посетителей, у кабинетов администрации МО.</p>