



КонсультантПлюс
надежная правовая поддержка

<Письмо> ФФОМС от 10.06.2014 N 3109/30/и
"О направлении информационного письма"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 27.05.2016

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

ПИСЬМО
от 10 июня 2014 г. N 3109/30/и

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.

Председатель
Н.Н.СТАДЧЕНКО

Приложение

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. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее - Основы), Федеральным [законом](#) от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 г. N 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 <1>, а также на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Согласно Федеральному [закону](#) от 27 июля 2006 г. N 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;

<1> [Часть 4 статьи 22 Основ](#).

- 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. N 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 <1>;

<1> Пункт 8 части 1 [статьи 16](#) Федерального закона.

- возмещение медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации и 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 субъекта (муниципального образования субъекта) Российской Федерации <1>, осуществляемое на основе ежегодных статистических данных, а также информирование об угрозе возникновения и о возникновении эпидемий;

<1> [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2004 г. N 715 "Об утверждении перечня социально значимых заболеваний и перечня заболеваний, представляющих опасность для окружающих".

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. N 15н, зарегистрированному в Минюсте России 2 февраля 2011 г. N 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 <1>;

<1> Федеральный [закон](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

- проводит разъяснительную работу, информирование населения по вопросам, относящимся к компетенции территориального фонда ОМС;

определяет работников, допущенных к работе с данными персонафицированного учета сведений о медицинской помощи, оказанной застрахованным лицам, и обеспечивает их конфиденциальность в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации требованиями по защите персональных данных <1>.

<1> Федеральный [закон](#) от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

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:

- собирать, обрабатывать данные персонафицированного учета сведений о застрахованных лицах и персонафицированного 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 <1> организационно-правовой формы; индивидуальные предприниматели, занимающиеся частной медицинской практикой.

<1> [Глава 4](#) Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ.

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;
- 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. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в редакции федерального закона от 7 мая 2013 г. N 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 <1>.

<1> Приказ Федерального фонда ОМС от 1 декабря 2010 г. N 230 "Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС".

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 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 ([приложение 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 <1> 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.

<1> Федеральный закон от 27 июля 2006 г. 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Требования к размещению СМО информации утверждены в разделе XIII Правил ОМС <1>. Требования к подсистеме информирования граждан (официальному сайту СМО в сети Интернет) утверждены в Общих принципах построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере ОМС <2>.

- <1> Приказ Минздравсоцразвития России от 28 февраля 2011 г. N 158н.
<2> Приказ Федерального фонда ОМС от 7 апреля 2011 г. N 79.

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. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами <1>.

<1> Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 г. N 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".

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 <1>, порядком организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС <2> и Положением о контроле за деятельностью СМО и медицинских организаций в сфере ОМС территориальными фондами ОМС <3>.

<1> Приказы Минздравсоцразвития России от 9 сентября 2011 г. N 1030н "Об утверждении формы типового договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования" и Минздрава России от 24 декабря 2012 г. N 1355н "Об утверждении формы типового договора на оказание и оплату медицинской помощи по ОМС".

- <2> Приказ Федерального фонда ОМС от 1 декабря 2010 г. N 230.
<3> Приказ Федерального фонда ОМС от 16 апреля 2012 г. N 73.

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 <1>.

<1> [Приказ](#) Федерального фонда ОМС от 16 августа 2011 г. N 145 "Об утверждении формы и порядка ведения отчетности N ПГ "Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере ОМС".

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 (онлайн 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) 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.

Приложение N 1
К Информационному письму

ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ,
РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ФОНДАХ ОМС

Виды информационных материалов	Перечень мест для размещения
Информация о сфере ОМС и деятельности территориального фонда ОМС	
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".

Информация об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи:	
Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе базовая программа ОМС.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС, в сети "Интернет", на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан.
Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе территориальная программа ОМС.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС, в сети "Интернет", на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан.
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 обязательного медицинского страхования.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС, в сети "Интернет".
Информация о сроках и порядке подачи уведомления о включении медицинских организаций в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС.	На официальных сайтах территориального фонда ОМС, в сети "Интернет".
Информация о правах застрахованных лиц	
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", на отдельном стенде и/или плакате 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", на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан; а также путем аудио и видео-информирования <1>
Информация о порядке обжалования действий работников СМО <2>	
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	На официальных сайтах территориального фонда ОМС, в сети "Интернет", на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан.

случаях претензий к работе территориального фонда ОМС.	
--	--

<1> В случае использования звуковых и видео-дорожек.

<2> Информация предоставляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Приложение N 2
К Информационному письму

ИНФОРМАЦИОННЫЕ МАТЕРИАЛЫ,
РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В СМО

Виды информационных материалов	Перечень мест для размещения
Информация о юридическом лице	
Полное и сокращенное наименование юридического лица, местонахождение, режим работы СМО, контактные телефоны, в том числе телефоны "горячей" линии, график приема руководства СМО.	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 видео-информирования <1>
О деятельности в сфере обязательного медицинского страхования; О составе учредителей (участников, акционеров); О финансовых результатах деятельности; об опыте работы; О количестве застрахованных лиц всего, в том числе в субъектах Российской Федерации.	На официальных сайтах СМО в сети "Интернет", в СМИ.
Информация об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи	
Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе территориальная программа ОМС.	На отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.
О медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС на территории субъекта Российской Федерации; О видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи; О выявленных по обращениям застрахованных лиц нарушениях при предоставлении медицинской помощи	На официальных сайтах СМО в сети "Интернет", в СМИ.
Информация о профилактических мероприятиях, проводимых в рамках территориальной программы ОМС	На официальных сайтах СМО в сети "Интернет", в СМИ.

Информация о правах застрахованных лиц:	
<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: Заявление о выборе (замене) СМО; Заявление о выдаче дубликата полиса или переоформление 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 информационно-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>Местонахождение, часы приема страховых представителей <2> 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>
Информация о порядке обжалования действий работников СМО <3> :	

Порядок приема и сроки рассмотрения претензий граждан к работе подразделений и/или работников СМО, фамилия, имя, отчество руководителя СМО, часы и место приема граждан, телефон; - порядок обращений застрахованных граждан в территориальный фонд ОМС в случаях претензий к работе СМО; - порядок обжалований действий или бездействий оператора, осуществляющего обработку персональных данных застрахованного лица.	На официальных сайтах СМО в сети "Интернет", в СМИ, на отдельном стенде и/или плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.
Порядок обжалования решений, действий или бездействия работников СМО при выдаче полисов.	На официальных сайтах СМО в сети "Интернет", в СМИ
Информация о работниках СМО <4>:	
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 одежде работников, нагрудный знак (бейдж).

<1> В случае использования звуковых и видео-дорожек.

<2> В случае наличия службы представителей.

<3> Информация предоставляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

<4> Информация предоставляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Приложение N 3
К Информационному письму

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

Виды информационных материалов	Перечень мест для размещения
Информация о медицинской организации	
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	На официальных сайтах медицинских организаций, 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 <1>.

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, осуществляющего государственную регистрацию; Режим работы; Виды оказываемой медицинской помощи; О врачах, об уровне их образования и квалификации.	
Информация об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи:	
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.
Информация о лицензии медицинской организации:	
Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность	Около регистратуры; в приемном отделении и холле для посетителей, у кабинетов администрации МО.

медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего лицензирующего органа.	
Информация о правах граждан на получение бесплатной медицинской помощи (медицинских услуг)	
Права гражданина в сфере здравоохранения в соответствии с главой 4 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Права застрахованных лиц в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации".	Около регистратуры; в приемном отделении и холле для посетителей, у кабинетов администрации МО.

<1> В случае использования звуковых и видео-дорожек.