



**ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВАМ ОТКАЗАЛИ В БЕСПЛАТНОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ?**



Уполномоченный по правам человека в Самарской области Гальцова Ольга Дмитриевна



Право на охрану здоровья и медицинскую помощь по вполне понятным причинам ценится гражданами очень высоко. Социологические опросы говорят о том, что вопросы получения бесплатной медицинской помощи для жителей как нашего региона, так и страны в целом, являются одними из приоритетных. Поэтому очень болезненно воспринимаются си-

туации, когда по тем или иным причинам человек не может получить своевременную и квалифицированную медицинскую помощь, жизненно важные лекарства, консультацию врача или необходимое обследование. В данной брошюре даны разъяснения, что относится к бесплатной медицинской помощи, а также рекомендации по отстаиванию своих прав на получение бесплатной медицинской помощи в случае конфликтных ситуаций.

Правовая основа оказания бесплатной медицинской помощи


Конституция Российской Федерации в статье 41 провозгласила бесплатность медицинской помощи в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения, указав, что она оказывается гражданам за счёт средств соответствующего бюджета, страховых взносов и других поступлений.

В развитие государственных гарантий обеспечения граждан бесплатной медицинской помощью Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» установил «доступность и качество медицинской помощи», а также «недопустимость отказа в оказании медицинской помощи» в качестве основных принципов охраны здоровья.

В соответствии с положениями указанного Федерального закона доступность и качество медицинской помощи обеспечиваются применением установленных порядков оказания и стандартов медицинской помощи; предоставлением медицинскими организациями гарантированного объема медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (статья 6).

Отказ в оказании медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и взимание платы за ее оказание медицинской организацией, участвующей в реализации этой программы, и медицинскими работниками такой медицинской организации не допускаются. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается медицинской организацией и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается (статья 11).

Медицинская помощь классифицируется по видам, условиям и форме её оказания:

- 1) первичная медико-санитарная помощь;
 - 2) специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь;
 - 3) скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь;
 - 4) паллиативная медицинская помощь.
- 

Возможные условия оказания медицинской помощи:

1) вне медицинской организации (по месту вызова бригады скорой медицинской помощи, в транспортном средстве при медицинской эвакуации);

2) амбулаторно, в том числе на дому (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения),

3) в дневном стационаре;

4) стационарно (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение).

Формы оказания медицинской помощи:

1) экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

2) неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;

3) плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

В рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи предоставляются:

1) первичная медико-санитарная помощь, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная;

2) специализированная и являющаяся её частью высокотехнологическая медицинская помощь;

3) скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь;

4) паллиативная медицинская помощь в медицинских организациях.

При этом, при указании всех вышеперечисленных видов медицинской помощи, граждане **бесплатно обеспечиваются лекарственными препаратами** для медицинского применения, включенными в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов и **медицинскими изделиями**, включенными в утвержденный Правительством Российской Федерации перечень медицинских изделий, имплантируемых в орга-

низм человека.

На основании утверждаемых Правительством Российской Федерации Программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в регионах разрабатываются и утверждаются соответствующие территориальные программы государственных гарантий, включающие в себя территориальные программы обязательного медицинского страхования. В них отражены виды бесплатной для гражданина медицинской помощи и затраты на поддержание системы здравоохранения, финансируемые за счет средств обязательного медицинского страхования и бюджета субъекта Российской Федерации.

Важно знать, что в рамках территориальной программы государственных гарантий устанавливаются:

1) перечень заболеваний (состояний) и перечень видов медицинской помощи, оказываемой гражданам без взимания с них платы за счет бюджетных ассигнований бюджета субъекта Российской Федерации и средств бюджета территориального фонда обязательного медицинского страхования;

2) порядок и условия предоставления медицинской помощи, в том числе сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановом порядке;

4) порядок реализации установленного законодательством Российской Федерации права внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан в медицинских организациях, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

5) перечень лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с 50% скидкой;

6) перечень медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы

Важно помнить, что все виды медицинской помощи, включенные в базовую программу обязательного медицинского страхования (ОМС) оказываются гражданам **бесплатно** на основании выданного страховой медицинской организацией полиса ОМС.

Рекомендуемые сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроки ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований, а также консультаций врачей-специалистов

(выдержка из территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Самарской области медицинской помощи на 2016 г.)

Вид медицинской помощи	Сроки ожидания
оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме	не более 2 часов с момента обращения
прием врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми	не более 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию
проведение консультаций врачей-специалистов	не более 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию
проведение диагностических инструментальных (рентгенологических исследований, включая маммографию, функциональной диагностики, ультразвуковых исследований) и лабораторных исследований* при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме	не более 14 календарных дней со дня назначения
проведение компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи	не более 30 календарных дней со дня назначения
время ожидания пациента бригады скорой медицинской помощи при оказании скорой медицинской помощи в экстренной форме	не более 20 минут с момента ее вызова

*Примечание Уполномоченного: клиническая диагностика, включающая в себя лабораторные анализы.

оказание специализированной, за исключением высокотехнологичной, медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме	не более 30 календарных дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию (при условии обращения пациента за госпитализацией в рекомендуемые лечащим врачом сроки)
время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема	не превышает 30 минут от времени, указанного в талоне на прием к врачу (Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту либо пациенту, имеющему право внеочередного оказания медицинской помощи)
время ожидания медицинского работника (врача, медицинской сестры, фельдшера) при оказании медицинской помощи и услуг на дому	не превышает 6 часов с момента назначения времени обслуживания вызова (кроме периодов эпидемических подъемов заболеваемости населения)
лечение с применением вспомогательных репродуктивных технологий, ортодонтическая коррекция с применением брекет-системы	сроком до 12 месяцев (с ведением листов ожидания)

Важно знать!

Экстренная медицинская помощь оказывается пациенту по месту обращения с учетом соблюдения установленных требований к срокам её оказания независимо от наличия или отсутствия документов, удостоверяющих личность, и полиса ОМС.

Если Вам отказали в оказании бесплатной медицинской помощи

Если Вам отказали в оказании того или иного вида медицинской помощи, в т.ч. в льготном лекарственном обеспечении **прежде всего, Вы можете обратиться к главному врачу медицинского учреждения**, где Вам отказали в обследовании или лечении, или к его заместителю. В каждой больнице и поликлинике есть информационный стенд, на котором размещается информация и телефоны руководства учреждения.

Если Вам не смог помочь главный врач, необходимо звонить на «горячую линию» министерства здравоохранения Самарской области (орган государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере здравоохранения на территории нашего региона) - **225-70-82** или разместить свое обращение на официальном сайте органа:

http://minzdrav.samregion.ru/Zadat__vopros_ministru/.

При **отказе в выписке льготных рецептов** с жалобами следует обращаться:

- **Федеральным льготникам (инвалидам)** - к заведующему поликлиникой, при необходимости к главному врачу медицинского учреждения;

Если вопрос не решится, необходимо обратиться в министерство здравоохранения Самарской области по телефону «горячей линии» **225-70-82** или разместить свое обращение на официальном сайте органа: http://minzdrav.samregion.ru/Zadat__vopros_ministru/;

На **бездействие** министерства здравоохранения - с письменной жалобой в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Самарской области (Управление Росздравнадзора по Самарской области) или в прокуратуру.

- **Региональным льготникам** следует обращаться в те же структуры, за исключением Управления Росздравнадзора по Самарской области.

По всем вопросам **неполучения медицинской помощи** из-за ненадлежащей организации работы медицинского учреждения, например, если:



- Вашему ребенку в возрасте до 3-х лет в детской поликлинике не выдают льготный лекарственный препарат;
- Вы не можете пройти рентгенографию в своей поликлинике из-за того, что несколько месяцев не ремонтируют аппарат;
- при наличии медицинских показаний терапевт (врач общей практики) не направляет Вас на консультацию к узкому специалисту (окулисту, урологу, хирургу и др.), потому, что специалиста такого профиля нет в поликлинике (в отпуске, на больничном)

следует обращаться в министерство здравоохранения Самарской области, которое осуществляет ведомственный контроль деятельности подведомственных медицинских учреждений, в том числе по организации оказания гражданам бесплатной медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования.

В случае **отказа в оказании того или иного вида медицинской помощи, включенного в базовую программу обязательного медицинского страхования**, например, если:

- к Вам (Вашему родственнику, знакомому) так и не приехала бригада скорой медицинской помощи, которую вызвали несколько часов назад, а состояние больного ухудшилось и представляет угрозу его жизни;

- Вам долго не выдают или отказывают в выдаче направления на плановую госпитализацию, плановое обследование (УЗИ, КТ, МРТ и пр.);

- Вам отказали в выдаче направления на анализы, которые Вы имеете право пройти бесплатно, говоря, что Вы должны за их проведение заплатить;

- Вам отказали в направлении для получения высокотехнологичной медицинской помощи

нужно обратиться в **страховую медицинскую организацию, выдавшую Вам полис обязательного медицинского страхования** (полис ОМС) - телефон и адрес организации указаны на бланке полиса.

В случае необходимости свою жалобу нужно оформить в письменном виде, изложив в ней обстоятельства, при которых Вы получили отказ в медицинской помощи, и просьбу провести экспертизу качества медицинской помощи. В рамках такой экспертизы будет проверена обоснованность и правомерность отказа, и в случае установления факта нарушения прав пациента, страховая медицинская организация обязана принять меры по

их защите, в том числе, при необходимости, обратившись в суд в интересах застрахованного гражданина.

Полис ОМС является документом, удостоверяющим право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи на всей территории Российской Федерации в объеме программы государственных гарантий. Одной из основных задач страховой медицинской организации является защита прав и интересов застрахованных граждан, контроль объемов, сроков и качества медицинской помощи.

Если Вы оказались за пределами своего региона (в котором получили полис ОМС) и Вам отказали в бесплатной медицинской помощи, например, в госпитализации или оказании стоматологической помощи, необходимо обращаться в территориальный фонд обязательного медицинского страхования региона Вашего временного пребывания.



Полезные адреса и телефоны

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Самарской области (Управление Росздравнадзора по Самарской области)

443041, г. Самара, ул. Арцыбушевская, 13

e-mail: samara_zdravnadz@mail.ru

сайт: <http://63reg.roszdravnadzor.ru/>

тел: 8(846)333-20-87 (приемная)

Министерство здравоохранения Самарской области

443020, г. Самара, ул. Ленинская, 73

e-mail: zdravso@samregion.ru

сайт: <http://minzdrav.samregion.ru/>,

8(846)333-00-16 – телефон для обращений граждан;

8(846)225-70-82 – телефон круглосуточной «горячей линии» по вопросам качества и доступности оказания гражданам медицинской помощи, лекарственного обеспечения в учреждениях, подведомственных министерству здравоохранения Самарской области

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования

Самарской области (ТФОМС Самарской области)

443082, г. Самара, ул. Владимирская, 60

сайт: <http://samtfoms.ru/>

справочная: 8(846)339-15-06

единый контакт-центр: 8-800-200-26-60

Телефоны для получения экстренной и неотложной медицинской помощи¹

Для получения экстренной и неотложной медицинской помощи необходимо вызвать бригаду скорой (неотложной) медицинской помощи, обратившись:

¹ Официальный сайт министерства здравоохранения Самарской области.
http://minzdrav.samregion.ru/Poleznye_telefony/

- со стационарного телефона по номерам диспетчерской службы «03», «103», «112»;
- с мобильного телефона (независимо от оператора сотовой связи) по номерам «030», «103», «112».

Жители сельских районов Самарской области также могут обратиться по телефонам отделений скорой (неотложной) медицинской помощи, указанным на информационных стендах в регистратурах государственных бюджетных учреждений здравоохранения, оказывающих амбулаторно-поликлиническую помощь.

Кроме того, в случаях длительного ожидания бригады скорой медицинской помощи и ухудшения состояния больного можно обратиться на телефон «горячей линии»:

- в г. Самара в течение рабочего дня по тел. 8(846)263-89-88, круглосуточно по тел. 8(846)263-89-87;
- в г. Тольятти круглосуточно по тел. 8(848-2)28-32-69.

СТРАХОВЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ - УЧАСТНИКИ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ²

АО «Страховая компания «АСКОМЕД»
443010, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 146
Руководитель: Цветков Юрий Дмитриевич
тел./ факс: 8(846)332-55-19, e-mail: referent@askomed.ru

ООО «Страховая компания «Альянс-Мед»
446001, г. Сызрань, ул. Ульяновская, 79
Руководитель: Бычков Владимир Олегович
тел./факс: 8(846-4)98-72-60, e-mail: a-med@dts.syzran.ru

² Официальный сайт территориального фонда обязательного медицинского страхования Самарской области <http://samtfoms.ru/pages/280/>



АО «Страховая компания «Астро-Волга-Мед»
443001, г. Самара, ул. Арцыбушевская, 167
Руководитель: Краснощеков Владимир Петрович
тел. 8(846)333-50-10, факс: 8(846)337-60-64,
e-mail: sk@astro-volga.ru


Филиал ООО «РГС-Медицина» - «Росгосстрах-Самара-Медицина»
443099, Самарская область, г. Самара, ул. Алексея Толстого,
26/28

Руководитель: Гришина Надежда Ивановна
тел. 8(495)287-81-25, факс: 8(495)287-81-26,
e-mail: oms@rgs-oms.ru

Филиал ЗАО «МАКС-М» в г. Самаре
443100, г. Самара, ул. Лесная, 5
Руководитель ЗАО: Мартыанова Надежда Васильевна
тел. 8(495)276-00-10, факс: 8(495)951-19-01,
e-mail: ludmila@maks.ru, kulikova@maks.ru
Руководитель филиала: Засыпкин Михаил Юрьевич
тел. 8(846)270-69-01, 8(846)270-69-02,
e-mail: maks-m@samaramaks-m.ru, zasyppkinmyu@maks.ru

Филиал ООО «Страховая компания «Ингосстрах-М» в г. Самара
443001, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 204
Руководитель ООО: Курбатова Наталья Анатольевна
тел. 8(495)232-34-91, факс: 8(495)232-34-91,
e-mail: Ingos-m@ingos.ru
Руководитель филиала: Зимина Татьяна Николаевна
тел.: 8(495)956-55-55, e-mail: Ingos@ingos.ru

Самарский филиал АО «Медицинская Страховая Компания
«УралСиб»
443001, г. Самара, ул. Садовая, 247-249
Руководитель АО: Кондрашина Наталья Николаевна
тел. 8(495)737-00-47, 8(495)737-00-54, доб. 6706,
e-mail: KondrashinNN@uralsibins.ru
Руководитель филиала: тел. 8(846)340-07-50,
e-mail: mskuralsib@uralsibins.ru



АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»
117997, г. Москва, ул. Наметкина, 16
Руководитель: Толстов Дмитрий Валерьевич
тел. 8(495)225-23-10, факс: 8(495)225-23-11,
e-mail: toe@sogaz-med.ru

АО ВТБ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ
119270, г. Москва, ул. 3-я Фрунзенская, 9
Руководитель: Берестов Леонид Алексеевич
тел. 8(495)644-44-84, доб. 4053, e-mail: direct@vtbms.ru

**ПО ВОПРОСАМ НАРУШЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ВАШЕГО
КОНСТИТУЦИОННОГО ПРАВА НА ОХРАНУ ЗДОРОВЬЯ
И МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ**

к Уполномоченному по правам человека в Самарской области,
направив письменное обращение:

- по почтовому адресу: 443020, г. Самара, ул. Ленинградская, 75,
- по электронному адресу: Ombudsman.Samara@yandex.ru
- или разместив его на сайте: <http://www.ombudsman63.ru/>

Консультацию можно получить в приёмной граждан Уполномоченного

по правам человека в Самарской области по адресу:
443100, г. Самара, ул. Маяковского, 20, или по телефону:
8(846)337-29-03

Приём осуществляется специалистами аппарата Уполномоченного по следующему графику:

Понедельник: с 12.00 до 18.00

Вторник: с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 13.48

Четверг: с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 13.48

Пятница: с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 13.48

Уполномоченный по правам человека ведет личный приём граждан

по средам с 10.00 до 15.00.

Предварительная запись по телефону: 8(846)337-29-03

