

# Правовое консультирование по телефону

Кичигина Наталья Федоровна,  
Перельгина Екатерина Александровна,  
координаторы и аналитики проектов «Горячая линия пациентов» ВСП-2018  
и ООИБРС-2016

IX Конгресс ВСП 28-30.11.2018



## Виды абонентов

Пациенты «своей нозологии». Члены НКО

Пациенты партнерских НКО

Граждане РФ вне НКО

# РАЗНИЦА В ПОДХОДЕ ПРИ ОКАЗАНИИ АДРЕСНОЙ ПОМОЩИ И ПРИ КОНСУЛЬТАЦИИ НА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

## ■ АДРЕСНАЯ ПОМОЩЬ

*Нужно быть в курсе личной ситуации пациента*

*Устанавливаются «семейные» отношения*

*Нацеленность на долгое сотрудничество*

## ■ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ

*Нужна информация о проблеме, а не о человеке*

*Устанавливаются отношения «проблема – решение»*

*Многokrатное обращение возможно, но не является целью общения*

## Законодательство РФ о правах пациента в РФ

1. Конституция РФ.
2. № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
3. Программа госгарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в 2018 г.
4. 326-ФЗ от 29.11.2010 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»
5. 178-ФЗ от 17.07.1999 «О государственной социальной помощи» Постановление Правительства Российской Федерации от 30 июля 1994 г. № 890 "О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения"

## Законодательство РФ о правах пациента в РФ

1. Приказ Минздрава России от 20.12.2012 N 1175н "Об утверждении порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета..."
2. Распоряжение Правительства РФ от 26 декабря 2015 г. N 2724-р Об утверждении перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения на 2016 год
3. ПИСЬМО РЗН РФ от 6 февраля 2006 г. N 01И-60/06 О ПОРЯДКЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВРЕМЕННО-ОТСУТСТВУЮЩИМИ ЛЕКАРСТВЕННЫМИ ПРЕПАРАТАМИ

# ЭТАПЫ КОНСУЛЬТАЦИИ

УСТАНОВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕМЫ КОНСУЛЬТАЦИИ

ВЫЯСНЕНИЕ СИТУАЦИИ

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С СИТУАЦИЕЙ  
И ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА



# ПРАВИЛА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

IX Конгресс ВСП 28-30.11.2018

# ПРАВИЛО №1

**Консультант дает совет  
в соответствии с законодательством РФ.**



**Если консультант  
не уверен в ответе,  
он берет тайм-аут.**



# ПРАВИЛО №2

**Консультант не решает проблему абонента.**

**Мы даем совет о том, как поступить абоненту, если ОН СЧИТАЕТ, что его права нарушены. Если мы на основании описания ситуации понимаем, что нарушения права нет, то мы об этом сообщаем.**



# ПРАВИЛО №3

**Консультант дает совет на основании информации, полученной от пациента.**



**Мы не знаем, насколько полно абонент изложил ситуацию, насколько точна его интерпретация событий. Задача консультанта – максимально полно выяснить ситуацию у абонента.**

# ПРАВИЛО №4

**Консультант не дает оценку действиям врача и качеству оказания медицинской помощи в муниципалитете / регионе / стране.**



**Качество оказания медицинской помощи не обсуждается, обсуждаются действия пациента, если он считает качество ненадлежащим.**

**Системные вопросы решаются изменением законов.**

# ПРАВИЛО №5



**Цель приветствия – переключить на себя, задать тон общения.**

**Оно обязательно даже тогда, когда абонент уже начал говорить.**

**Здравствуйте!**

**Я консультант  
горячей  
линии [имя].**

**Как я могу  
к вам  
обращаться?**

**Из какого вы  
региона?**

**Приветствие говорить обязательно.**

# ПРАВИЛО №6

**Время разговора – не более 10 минут.**



**10 минут достаточно, чтобы выяснить ситуацию. Если разговор длится дольше, значит, вы говорите с человеком, которому нужна помощь психолога, или с манипулятором. В это время на горячую линию не могут дозвониться другие люди, которым нужна правовая консультация.**

# ПРАВИЛО №8

Никакой личной информации о консультанте.



На вопросы о личности можно  
и нужно ответить (по запросу):

- 1) имя, отчество, фамилия;
- 2) прошел обучение как консультант горячей линии для юридической помощи гражданам в защите прав на охрану здоровья.

# ПРАВИЛО №9

**Консультант или его ответ может не нравится абоненту, и это нормально.**



**Мы обязаны выяснить ситуацию, понять, наша это ситуация или нет, и дать совет, адекватный ситуации.**

**Совет может не понравиться абоненту, потому что не соответствует его ожиданиям.**

# ПРАВИЛО №10

**Разговор с троллем или хамом надо прекращать.**



**Тролль – человек, цель которого не получить ответ, а вызвать эмоциональную реакцию.**

**Хам – грубый, наглый и невоспитанный человек, который готов на подлости.**

**Единственное действенное правило – не вступать в полемику.**



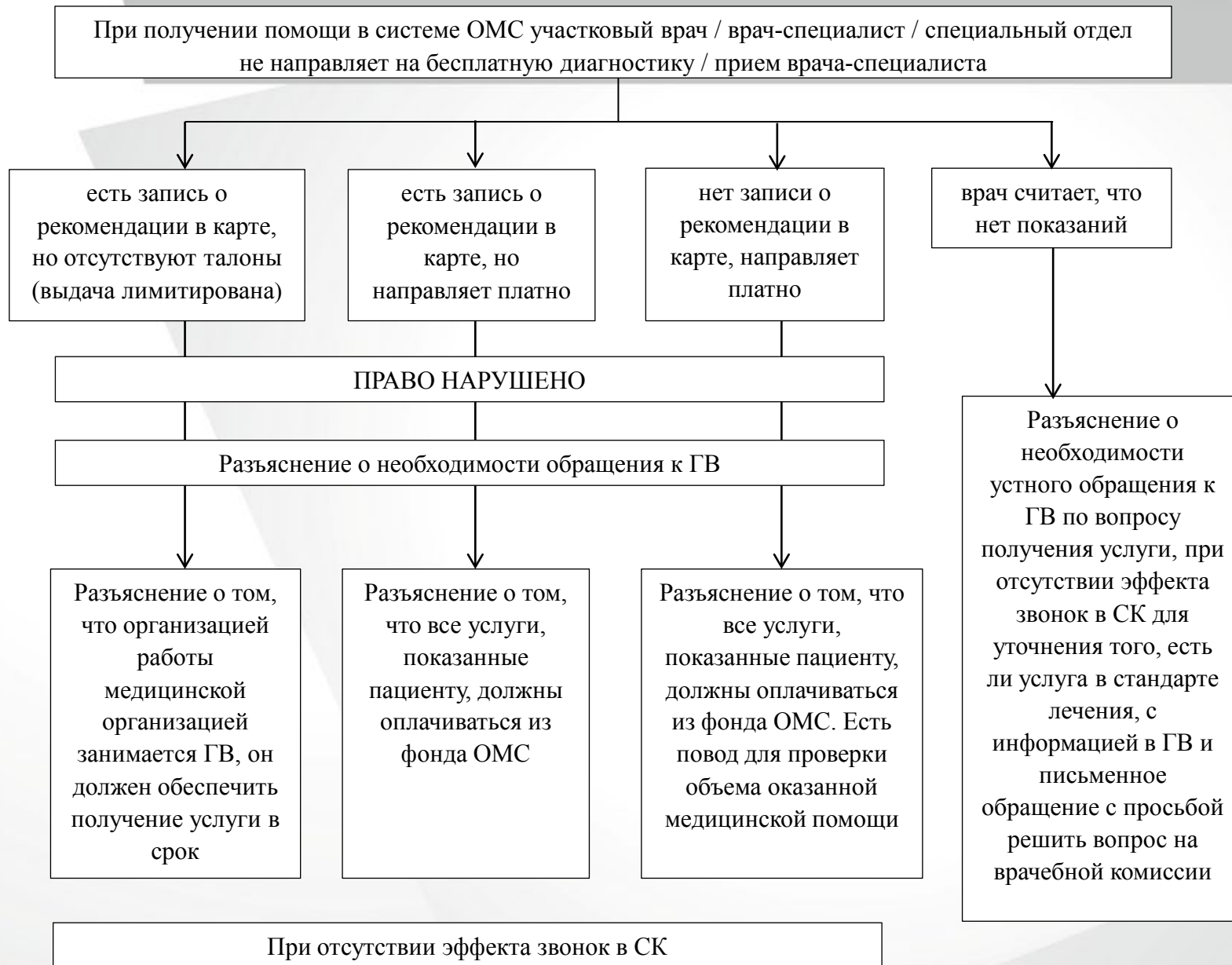
## ПРАВИЛА КОНСУЛЬТАНТОВ

1. Консультант дает совет в соответствии с законодательством РФ.
2. Консультант не решает проблему абонента.
3. Консультант дает совет на основании информации, полученной от пациента.
4. Консультант не дает оценку действиям врача и качеству оказания медицинской помощи в муниципалитете / регионе / стране.
5. Приветствие говорить обязательно.
6. Время разговора – не более 10 минут.
7. Перебивать абонента можно, а иногда и нужно.
8. Никакой личной информации о консультанте.
9. Консультант или его ответ может не нравится абоненту, и это нормально.
10. Разговор с троллем или хамом надо прекращать.



# РАБОТА ПО АЛГОРИТМАМ

IX Конгресс ВСП 28-30.11.2018



Врач не выписал рецепт на бесплатный (льготный) ЛП

Врач назвал причину

да

нет

нет в аптеке

ЛП не входит в медицинский стандарт

считает, что ЛП не показан пациенту

выписан рецепт по МНН, а не по торговому наименованию

выяснить причину у врача

**ПРАВО НАРУШЕНО** (п.6 Приказа № 1175н) письменное обращение и визит к ГВ

есть решение врачебной комиссии по назначению ЛП

нет решения врачебной комиссии по назначению ЛП

есть документированное подтверждение побочных эффектов / индивидуальной непереносимости ЛП

нет документированного подтверждения побочных эффектов / индивидуальной непереносимости ЛП

Разъяснение по п.6.1 и п.34 Приказа №1175н

Разъяснение о том, что при устном отказе регистрация обращения у ГВ и звонок в СК. При отсутствии эффекта от звонка в СК письменное обращение в РЗН

Разъяснение по п.3 Приказа № 1175н

**ПРАВО НАРУШЕНО** (п.3 Приказа №1175н) письменное обращение и визит к ГВ

Разъяснение по п.3 Приказа № 1175н

**ЛО-1**



# ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ АБОНЕНТОВ

IX Конгресс ВСП 28-30.11.2018

**Кому можно пожаловаться на  
нарушение моих прав  
пациента?**

# Проблемы абонентов Горячей линии



МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



## Нарушено право на бесплатную медпомощь?



Для решения проблем бесплатного оказания медицинской помощи граждан имеет право обратиться в досудебном порядке:

- 1 в администрацию медицинской организации (поликлиники, больницы)
- 2 в Вашу страховую организацию (указана на полисе ОМС) очно или по телефону
- 3 в Ваш региональный орган здравоохранения (Министерство, Департамент, Комитет, Управление); региональный орган Росздравнадзора или ФОМС (в том числе, обратившись, на их горячие линии)
- 4 в общественные организации Вашего региона, в том числе, в Общественный совет по защите прав пациента при Вашем региональном органе здравоохранения и Росздравнадзора, а также в профессиональные некоммерческие медицинские и пациентские организации
- 5 в Минздрав России и Росздравнадзор

Почему нужно жаловаться на нарушение моих прав пациента главному врачу ( в администрацию мед. Учреждения)?



# Проблемы абонентов Горячей линии

"Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 31.12.2017)

КоАП РФ Статья 2.4. Административная ответственность должностных лиц

Под должностным лицом в настоящем Кодексе следует понимать лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее функции представителя власти, то есть наделенное в установленном законом порядке распорядительными полномочиями в отношении лиц, не находящихся в служебной зависимости от него, а равно лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных организациях, а также в Вооруженных Силах Российской Федерации, других войсках и воинских формированиях Российской Федерации.

Медицинские и фармацевтические работники относятся к должностным лицам, если занимают руководящие должности, выполняя организационно-распорядительные функции (главный врач, зав. фармацевтическим предприятием, их заместители, зав. отделами, отделениями, лабораториями, а также лица, временно исполняющие эти обязанности, к которым относится дежурный врач) либо административно-хозяйственные функции (старшая медсестра).

Почему нужно жаловаться на  
нарушение моих прав  
пациента в страховую  
компанию?

# Проблемы абонентов Горячей линии

Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2017)

Статья 16. Права и обязанности застрахованных лиц

## 1. Застрахованные лица имеют право на:

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

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

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

2) выбор страховой медицинской организации путем подачи заявления в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования;

3) 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 в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования, путем подачи заявления во вновь выбранную страховую медицинскую организацию;

# Проблемы абонентов Горячей линии

Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2017)

Статья 16. Права и обязанности застрахованных лиц

1. Застрахованные лица имеют право на:

**4) выбор медицинской организации из медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательством в сфере охраны здоровья;**

5) выбор врача путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации в соответствии с законодательством в сфере охраны здоровья;

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

7) защиту персональных данных, необходимых для ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования;

# Проблемы абонентов Горячей линии

Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2017)

Статья 16. Права и обязанности застрахованных лиц

1. Застрахованные лица имеют право на:

- 8) 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;
- 9) возмещение медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации и оказанию медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 10) защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.

**Можно ли закрепить за ЛПУ  
по месту жительства, а не по  
месту прописки.**

# Проблемы абонентов Горячей линии

*Можно ли закрепиться за ЛПУ по месту жительства, а не по месту прописки.*

*323-ФЗ, Статья 21. Выбор врача и медицинской организации*

*2. ...Для получения первичной медико-санитарной помощи граждан выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача) или фельдшера путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации.*

Как правильно написать  
заявление в  
медучреждение?(Главный  
врач, СК, РЗН, МЗ,  
Прокуратура...)



## Проблемы абонентов Горячей линии

1. **Кому?** Руководителю
2. **От кого?** ФИО, адрес, ТЕЛЕФОН.
3. **Суть претензий и четкое изложение требования:** прошу **ОБЕСПЕЧИТЬ** , разъяснить, предоставить.
4. **Дата, подпись.**

Как правильно отправить  
заявление в любую  
государственную структуру?

1. В канцелярию сдать 2 экз.  
На своем поставить номер  
входящего.
2. По почте: только заказным  
письмом. Чек сохранять.

Сколько должны храниться  
медицинские документы?

## Проблемы абонентов Горячей линии

*Сколько должны храниться медицинские документы?  
Установленные сроки хранения медицинской  
документации*

Вид медицинского документа	Срок хранения
Медицинские карты амбулаторных больных	5 лет
Медицинские карты стационарных больных	25 лет
История родов (форма 096/у)	25 лет
Решения врачебных комиссий	10 лет

Имею ли я право получить  
инвалидность?

ДА, ЕСЛИ:

# Проблемы абонентов Горячей линии

Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 29.12.2017) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

Статья 1. Понятие "инвалид", основания определения группы инвалидности

Инвалид - лицо, которое имеет нарушение здоровья со **стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности** и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Ограничение жизнедеятельности - **полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.**

В зависимости от степени расстройства функций организма лицам, признанным инвалидами, устанавливается группа инвалидности, а лицам в возрасте до 18 лет устанавливается категория "ребенок-инвалид".

# Проблемы абонентов Горячей линии

Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 29.12.2017) "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

Статья 7. Понятие медико-социальной экспертизы

Медико-социальная экспертиза - признание лица инвалидом и определение в установленном порядке потребностей освидетельствуемого лица в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки **ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.**

Медико-социальная экспертиза осуществляется исходя из **комплексной оценки состояния организма на основе анализа клинико-функциональных, социально-бытовых, профессионально-трудовых, психологических данных освидетельствуемого лица с использованием классификаций и критериев.**

**ПОЭТОМУ: наш главный совет- собрать ПРАВИЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ от грамотного врача, которые будут подтверждать потерю 40% функций организма. Или объяснить, что по законодательству РФ не все ограничения жизнедеятельности оцениваются как инвалидность.**



Что делать при замене  
препарата на дженерик,  
который не подходит?

1. Врач должен сделать запись в амбулаторной карте и решить вопрос о замене препарата **в случае его непереносимости.**
2. Заполнить карту НЯ. За сбор сведения по НЯ отвечает РЗН.

Что делать  
при сильной боли?

# Проблемы абонентов Горячей линии

- Вопросы обезболивания
- Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения открыта круглосуточная «горячая линия» для приема обращений граждан о нарушении порядка назначения и выписки обезболивающих препаратов.
- **Номер круглосуточного телефона 8 800 500 18 35.**
- Позвонить на бесплатный круглосуточный номер телефона можно из всех регионов Российской Федерации. В течение рабочего дня обращения граждан принимаются специалистами Росздравнадзора, в нерабочее время сообщения будут записываться на почтовый ящик для последующего ответа заявителю.
- Также пациенты или их родственники, столкнувшиеся с проблемами получения обезболивающих препаратов, могут написать обращение, заполнив форму «Жалобы о нарушении порядка назначения и выписки обезболивающих препаратов», размещенную на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, в разделе «Обратная связь».

Обеспечиваются ли  
льготными препаратами  
опасные и социально-  
значимые заболевания из  
Перечня?

Только те, которые входят в  
перечень 890 Постановления.

Гражданин другой страны имеет временную прописку и временное свидетельство, подтверждающее оформление полиса обязательного медицинского страхования. У него обнаружен диабет. Имеет ли он право на бесплатную госпитализацию?

# Проблемы абонентов Горячей линии

- *Гражданин другой страны имеет временную прописку и временное свидетельство, подтверждающее оформление полиса обязательного медицинского страхования. У него обнаружен диабет. Имеет ли он право на бесплатную госпитализацию?*

## Статья 10. Застрахованные лица

Застрахованными лицами являются граждане Российской Федерации, **постоянно или временно проживающие в Российской Федерации иностранные граждане**, лица без гражданства (за исключением высококвалифицированных специалистов и членов их семей, а также иностранных граждан, осуществляющих в Российской Федерации трудовую деятельность в соответствии со статьей 13.5 Федерального закона от 25 июля 2002 года N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации"), а также лица, имеющие право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом "О беженцах":

1) работающие по трудовому договору, в том числе руководители организаций, являющиеся единственными участниками (учредителями), членами организаций, собственниками их имущества, или гражданско-правовому договору, предметом которого являются выполнение работ, оказание услуг, по договору авторского заказа, а также авторы произведений, получающие выплаты и иные вознаграждения по договорам об отчуждении исключительного права на произведения науки, литературы,



## Проблемы абонентов Горячей линии

---

Можно ли выбрать санаторий, сезон лечения? Можно ли компенсировать стоимость путевки аналогично ТСР?

## Проблемы абонентов Горячей линии

---

Можно ли выбрать санаторий, -**нет**

сезон лечения- **нет**

Можно ли компенсировать стоимость путевки аналогично ТСР- **нет**.

## Полис ОМС на территории РФ

*Переехала жить в другой регион РФ. Полис СОГАЗ. В новом ЛПУ говорят менять на местный. Это правильно? Зачем?*

Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 27.06.2018) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

Статья 16. Права и обязанности застрахованных лиц

1. Застрахованные лица имеют право на:

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

а) на всей территории Российской Федерации в объеме, установленном **базовой** программой обязательного медицинского страхования;

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

**Спасибо за внимание!**