

Проект «Организация правовой поддержки широкого круга граждан в области защиты прав пациентов через подготовку экспертов-консультантов в области защиты прав пациентов для работы в регионах РФ»

Реализован при финансовой поддержке Общероссийского общественного движения «Гражданское достоинство»



Правовая поддержка пациентов через консультирование по бесплатной горячей линии и через обучение в рамках правового минимума по защите прав пациентов



География проекта – 14 регионов РФ





Подготовительные мероприятия

**Выяснение
потребностей
граждан в
получении
информации по
правам
пациентов**



Подготовительные мероприятия

Запрос в органы управления здравоохранением и территориальные органы Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения о структуре обращений за 2015 г. (тематика и доля обращений по каждой теме) – всего 27 запросов

Выяснение
потребностей
граждан в
получении
информации по
правам
пациентов

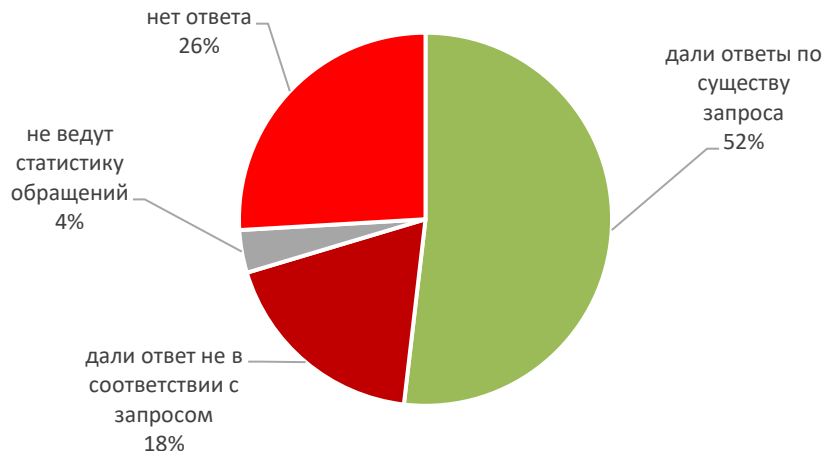


Подготовительные мероприятия

Запрос в органы управления здравоохранением и территориальные органы Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения о структуре обращений за 2015 г. (тематика и доля обращений по каждой теме) – всего 27 запросов

**Выяснение
потребностей
граждан в
получении
информации по
правам
пациентов**

Ответы органов управления здравоохранением и территориальных органов Росздравнадзора на запрос о структуре обращений в 2015 г.





Подготовительные мероприятия

**Подготовка
региональных
экспертов**



Подготовительные мероприятия

Обучение консультированию по горячей линии по специально созданным программам с учетом информации о структуре обращений:

- решение задач на основе 323-ФЗ, Программы госгарантий, иных НПА,
- приемы эффективной коммуникации



Подготовка
региональных
экспертов



Подготовительные мероприятия

Обучение консультированию по горячей линии по специально созданным программам с учетом информации о структуре обращений:

- решение задач на основе 323-фз, Программы госгарантий, иных НПА,
- приемы эффективной коммуникации



Подготовка
региональных
экспертов

Создание программ правового минимума по темам:

- 1) Что нужно знать родителям об особенностях оказания медицинской помощи несовершеннолетним старше 15 лет,
- 2) Получение бесплатной медицинской помощи по полису обязательного медицинского страхования в другом регионе,
- 3) Как получить высокотехнологичную медицинскую помощь: шаги пациента



Подготовительные мероприятия

**Информирование
пациентов о
работе горячей
линии**



Подготовительные мероприятия

Информирование
пациентов о
работе горячей
линии

Обращения в органы
управления
здравоохранением
регионов проекта с
просьбой
содействовать
размещению
информации о горячей
линии на стендах
медицинских
организаций

Знаете ли вы, что...

...пациент имеет право на выбор врача?
...пациент имеет право на выбор медицинской
организации?
...на проведение всех медицинских вмешательств
требуется письменное согласие пациента?

Если вы считаете,
что ваши права как пациента нарушены,
звоните по тел. 8-800-500-99-43
с 7:00 до 10:00 и с 14:00 до 17:00
по московскому времени в будние дни,
и наши эксперты* помогут вам разобраться
с вашей ситуацией, разъяснят, как действовать.

Кто должен платить за диагностику?
Почему не дают талон на УЗИ?
Как получить направление на операцию?
Что делать, если врач не выписывает льготный рецепт?

ms2002.ru
forum.oon-bpc.pf
info@ms2002.ru

*Социально значимый проект «Организация правовой поддержки широкого круга граждан в области защиты прав пациентов» реализуется через подготовку экспертов-консультантов в области защиты прав пациентов для работы в регионах РФ. Реализуется Общероссийской общественной организацией инвалидов - больных рассеянным склерозом на средства в соответствии с Распоряжением Президента Российской Федерации от 1 апреля 2015 года N 79-рп «Об обеспечении в 2015 году государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества и реализующих социально значимые проекты и проекты в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина» (оператор – Общероссийское общественное движение «Гражданское достоинство»).

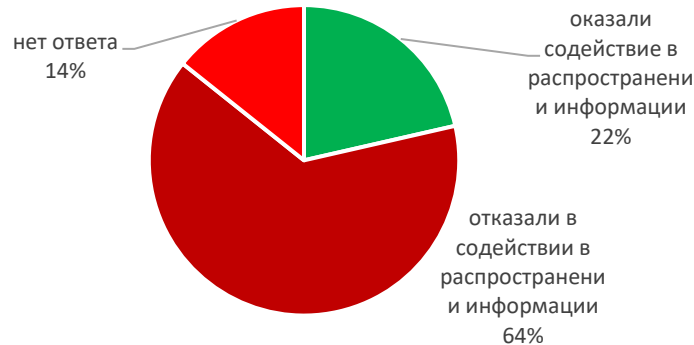


Подготовительные мероприятия

Обращения в органы управления здравоохранением регионов проекта с просьбой содействовать размещению информации о горячей линии на стендах медицинских организаций

**Информирование
пациентов о
работе горячей
линии**

Результаты обращения в органы управления здравоохранением по вопросу содействия размещению информации о горячей линии на стендах медицинских организаций

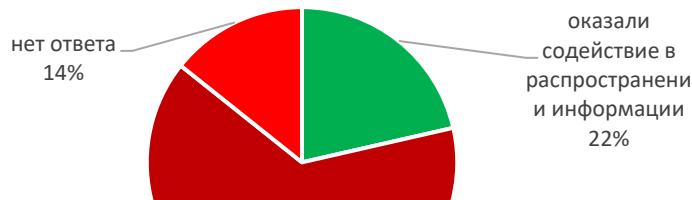




Подготовительные мероприятия

Результаты обращения в органы управления здравоохранением по вопросу содействия размещению информации о горячей линии на стендах медицинских организаций

Информирование
пациентов о
работе горячей
линии



ВЫРАЖАЕМ БЛАГОДАРНОСТЬ

- ✓ Департаменту здравоохранения по Воронежской области,
- ✓ Министерству здравоохранения Красноярского края,
- ✓ Министерству здравоохранения Республики Хакасия



Подготовительные мероприятия

Информирование через
печатные и электронные СМ

Информирование
пациентов о
работе горячей
линии

Если вы считаете, что ваши права как пациента нарушены, звоните по тел. **8-800-500-99-43** с 11.00 до 14.00 и с 18.00 до 21.00 в будние дни - и эксперты горячей линии помогут вам разобраться с вашей ситуацией и разъяснят, как действовать.

КОКТЕЙЛЬ ЗДОРОВЬЯ

Официально
ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ ПАЦИЕНТАМ ОМСКА И ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Многих из нас после визита к врачу волнуют вопросы о том, что делать, если не дают льготный рецепт, зачем платить за диагностику, что делать, если не дают льготный рецепт, что делать, если не дают льготный рецепт...

Слышала, 5 мая стартует федеральная общероссийская «прямая линия» по вопросам оказания медицинской помощи. Какую нею дозвониться? А. Куприцкая, Волгоград

«Девушка, 5 мая по... Общественности... на эту тему одного из заместителей... «Нехорошо выписывать рецепты, если у пациента нет в аптеке... рецепта, он никак не сможет получить лекарство. Так что, пожалуйста, попробуйте, отказывает... аптеку. Если лекарства нет в аптеке, попросите, чтобы ваш рецепт... рецептом. Да, в течение максимум 30 дней вас обязаны обеспечить лекарствами... Как вернуть деньги на лекарства, которые пришлось закупить в стационаре? А. С. - Если препарат назначен при прохождении лечения в стационаре, то деньги за него должны быть возмещены...»

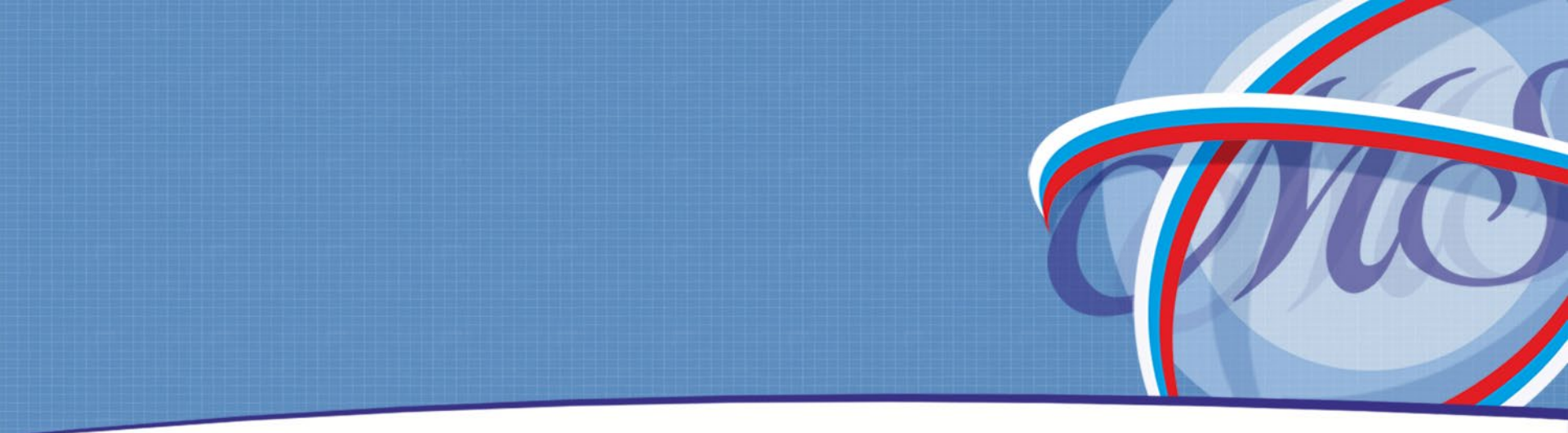
Вопросы можно также задавать по электронной почте: info@ms2002.ru

Подобный общественный проект реализуется не впервые. В прошлом году он был реализован в Краснодарском крае.

ПРАВОВАЯ ПОМОЩЬ ПАЦИЕНТАМ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

Многих из нас после визита к врачу волнуют вопросы о том, что делать, если не дают льготный рецепт, зачем платить за диагностику, что делать, если не дают льготный рецепт...

Если вы считаете, что ваши права как пациента нарушены, звоните по бесплатному телефону **8-800-500-99-43** с 18 до 21 часов в будние дни, и эксперты горячей линии помогут вам разобраться с вашей ситуацией, разъяснят, как действовать.



Школы пациентов в рамках правового минимума



Школы пациентов: правовой минимум

Что нужно знать родителям об особенностях оказания медицинской помощи несовершеннолетним старше 15 лет

Содержание:

- ❑ 15 лет – право на самостоятельное решение о получении медицинской помощи (информированное добровольное согласие),
- ❑ 15 лет – право на самостоятельное решение о предоставлении информации о состоянии своего здоровья (в том числе родителям)



Школы пациентов: правовой минимум

Получение бесплатной медицинской помощи по полису обязательного медицинского страхования в другом регионе

Содержание:

- ❑ получение экстренной и неотложной помощи,
- ❑ получение плановой помощи,
- ❑ действия по получению полиса в другом регионе



Школы пациентов: правовой минимум

**Как получить высокотехнологичную медицинскую помощь:
шаги пациента**

Содержание:

- ❑ право на ВМП,
- ❑ порядок прохождения документов для получения пациентом ВМП,
- ❑ действия пациентов в случае отказа врача дать направление на ВМП

Знаете ли вы, что...

- ...пациент имеет право на выбор врача?
- ...пациент имеет право на выбор медицинской организации?
- ...на проведение всех медицинских вмешательств требуется письменное согласие пациента?

Если вы считаете,
что ваши права как пациента нарушены,
звоните по тел. 8-800-500-99-43
с 7:00 до 10:00 и с 14:00 до 17:00
по московскому времени в будние дни,
и наши эксперты* помогут вам разобраться
с вашей ситуацией, разъяснят, как действовать.

Кто должен платить за диагностику?
Почему не дают талон на УЗИ?
Как получить направление на операцию?
Что делать, если врач не выписывает льготный рецепт?

ms2002.ru
forum.oooo-bpc.pf
info@ms2002.ru

*Социально значимый проект «Организация правовой поддержки широкого круга граждан в области защиты прав пациентов через подготовку экспертов-консультантов в области защиты прав пациентов для работы в регионах РФ» реализуется Общероссийской общественной организацией инвалидов - больных рассеянным склерозом на средства в соответствии с Распоряжением Президента Российской Федерации от 1 апреля 2015 года N 79-рп «Об обеспечении в 2015 году государственной поддержки некоммерческих неправительственных организаций, участвующих в развитии институтов гражданского общества и реализующих социально значимые проекты и проекты в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина» (оператор – Общероссийское общественное движение «Гражданское достоинство»).

Горячая линия по защите прав пациентов



Горячая линия: главные установки

- ❑ **консультант дает совет в соответствии с законодательством РФ,**
- ❑ **консультант – нейтральная сторона,**
- ❑ **консультант дает совет на основании информации, полученной от пациента,**
- ❑ **нельзя давать оценку действиям врача и качеству оказания медицинской помощи в муниципалитете / регионе / стране**

Горячая линия: география обращений

26 регионов РФ

- ❑ Архангельская область
- ❑ Белгородская область
- ❑ Владимирская область
- ❑ Волгоградская область
- ❑ Воронежская область
- ❑ Калининградская область
- ❑ Кемеровская область
- ❑ Кировская обл.
- ❑ Краснодарский край
- ❑ Красноярский край
- ❑ Курганская область
- ❑ Москва
- ❑ Московская область
- ❑ Нижегородская область
- ❑ Новосибирская область
- ❑ Омская область
- ❑ Республика Башкортостан
- ❑ Республика Татарстан
- ❑ Республика Хакасия
- ❑ Ростовская область
- ❑ Самарская область
- ❑ Сахалинская область
- ❑ Свердловская область
- ❑ Ставропольский край
- ❑ Томская область
- ❑ Челябинская область

Горячая линия: распределение звонков по регионам

<i>регион</i>	<i>доля звонков, %</i>
Волгоградская область	28,7
Воронежская область	3,4
Кировская область	19,4
Краснодарский край	3,4
Красноярский край	6,5
Москва	1,2
Московская область	2,2
Новосибирская область	11,4
Омская область	0,3
Республика Хакасия	4,0
Ростовская область	4,6
Сахалинская область	2,8
Ставропольский край	4,9
Томская область	0,6
другие регионы	6,5

Горячая линия:

Распределение звонков по темам

<i>тема</i>	<i>доля звонков, %</i>
организация плановой и специализированной помощи	30,9
проблемы льготного лекарственного обеспечения	18,5
замена бесплатных услуг на платные	9,3
вопросы МСЭ	8,0
качество оказания медицинской помощи	7,1
врачебная этика	4,0
организация экстренной и неотложной помощи	3,7
выбор медицинской организации или врача	3,4
технические средства реабилитации	2,5
отказ в оказании медицинской помощи	2,2
санаторно-курортное лечение	2,2
высокотехнологичная медицинская помощь	1,2
транспортная доступность медицинских организаций	1,2
безбарьерная среда	0,6
соблюдение врачебной тайны	0,6
темы, не относящиеся к правам пациентов	4,6

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

**Проект «Организация правовой поддержки широкого круга граждан в области
защиты прав пациентов через подготовку экспертов-консультантов в области
защиты прав пациентов для работы в регионах РФ»**

*Реализован при финансовой поддержке Общероссийского общественного
движения «Гражданское достоинство»*

