

Куда обращаться, если невозможно взять талон к врачу?

В случае, если невозможно взять талон к врачу онлайн, а в регистратуре стабильно нет талонов, нужно отправить электронное обращение: в саму поликлинику или в Министерство здравоохранения по Челябинской области. Министерством здравоохранения организована круглосуточная «горячая линия», предназначенная для регистрации обращений граждан, касающихся организации оказания медицинской помощи в медицинских организациях Челябинской области. **Телефон «горячей линии» +7(351)240-15-16.**

Также можно обратиться с жалобой в страховую компанию, указанную в страховом полисе. Если в страховой помочь отказались, то обращайтесь в Отдел по работе с гражданами Территориального Фонда обязательного медицинского страхования Челябинской области. Обращение можно подать через сайт <http://foms74.ru/>, либо позвонить по телефону бесплатной горячей линии: +7(800)300-10-03.

В каких случаях врач на законных основаниях может отказаться принять пациента?

Согласно п. 7 ст. 4 Федеральный закон от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» одним из основных принципов охраны здоровья является «недопустимость отказа в оказании медицинской помощи».

Однако частью 3 статьей 70 Федерального закона «Об охране здоровья граждан» предусмотрено, что лечащий врач имеет право отказаться от пациента, но при трех условиях:

- ♦ отказ должен быть согласован с должностным лицом медицинской организации;
- ♦ отказ не должен создавать угрозу жизни пациента и здоровью окружающих;
- ♦ медицинская организация должна немедленно организовать замену лечащего врача.

Может ли человек рассчитывать на скорую медицинскую помощь, если у него нет полиса? Можно ли обратиться в поликлинику без полиса?

При отсутствии полиса обязательного медицинского страхования пациент вправе рассчитывать на оказание ему экстренной медицинской помощи. Это относится к состояниям, требующим срочного медицинского вмешательства (несчастные случаи, травмы, отравления, а также другие состояния и заболевания, в том числе острые заболевания и обострение хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни в силу пункта 1 части 4 статьи 32 Закона «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» № 323-ФЗ от 21.11.2011г.) и распространяется также на оказание скорой медицинской помощи.

Без полиса обязательного медицинского страхования Вы вправе обратиться в поликлинику, и Вам обязаны оказать экстренную помощь в том медицинском учреждении, к которому Вы прикреплены.

Челябинское региональное отделение
Ассоциации юристов России (ЧРО АЮР)
454091, Челябинск, пр. Ленина, 52
(гостиница "Южный Урал"), оф. 338, 340.
Тел.: (351) 263 55 56
www.zakon74.ru
airf-chel@mail.ru

Выражаем благодарность
за помощь в подготовке материалов
эксперту ЧРО АЮР, адвокату Е. Б. Цыпиной

ВАШИ ПРАВА

ЧЕЛЯБИНСКОЕ РЕГИОНАЛЬНОЕ
ОТДЕЛЕНИЕ



ОБЩЕРОССИЙСКАЯ
ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
**АССОЦИАЦИЯ
ЮРИСТОВ РОССИИ**



БЕСПЛАТНАЯ МЕДИЦИНА

Куда обращаться, если медицинская помощь была оказана некачественно?

В случаях некачественного оказания медицинской помощи (а также оказанной несвоевременно либо при отказе в помощи) Вы вправе обратиться:

- ◆ **1.** К руководству медучреждения (главному врачу, заведующему поликлиникой).
- ◆ **2.** В территориальный орган Министерства здравоохранения РФ. Обращение подается через общественную приемную, деятельность которой непосредственно связана с приемом и обработкой обращений граждан.
- ◆ **3.** В Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) либо Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).
- ◆ **4.** В страховую компанию, сведения о которой указаны в полисе.
- ◆ **5.** В прокуратуру.

Для обращения в перечисленные организации нужно написать заявление с изложением обстоятельств. Подать заявление можно лично либо при помощи обычной или электронной почты, а также разместить на сайте учреждений. При этом письменный ответ Вам обязаны выдать в течение 30 рабочих дней с момента обращения. Из страховой компании Вам предоставят акт экспертного заключения и экспертное заключение по качеству медицинской помощи.

- ◆ **6.** Обратиться в суд с исковым заявлением.
- ◆ **7.** В следственные органы о возбуждении уголовного дела и привлечении виновных к уголовной ответственности. Для этого необходимо подать заявление с изложением обстоятельств дела в свободной форме.

В случае некорректного поведения медицинского персонала рекомендуем обращаться с заявлением к руководству медучреждения (глав-

ному врачу, заведующему поликлиникой) или в территориальный орган Министерства здравоохранения РФ, если в действиях не содержится признаки уголовно-наказуемых деяний. В последнем случае вы вправе обратиться в следственные органы.

Что делать, если в поликлинике навязывают платные услуги?

В случае, если вам навязывают платные услуги, необходимо обратиться к руководству медучреждения – к главному врачу, заведующему отделением – с просьбой обосновать предоставление медицинской услуги на платной основе. Для этого Вам необходимо написать заявление (жалобу) на имя руководителя с приложением соответствующих документов: полиса ОМС, чеков, договора оказания услуг.

Если же руководство должным образом не отреагировало на Ваше заявление, обратитесь с заявлением (жалобой) в Роспотребнадзор. Обратиться можно лично в территориальный орган, по почте (любым письмом: простым или заказным, сохраняя квитанции об оплате отправления), через электронную форму, через сайт госуслуг.

Также Вы вправе обратиться в территориальный фонд ОМС, страховую организацию, выдавшую полис ОМС, с заявлением (жалобой) о навязывании медицинской услуги и указать на необходимость провести экспертизу в отношении действий руководства медучреждения по оказанию платных медицинских услуг.

В случае, если выявится, что действия медицинских работников являются незаконными, Вы вправе обратиться в суд с иском о возмещении денежной суммы за оказанную услугу.

До получения медицинской услуги и ее оплаты Вы можете обратиться в территориальный фонд ОМС для получения информации о возможности предоставления Вам указанной медицинской услуги на бесплатной основе по полису ОМС.

Имеет ли право пациент обратиться в поликлинику не по месту жительства?

Статьями 10, 16 Федерального закона «Об обязательном медицинском страховании» №326-ФЗ от 29.11.2010 г. предусмотрено, что застрахованными лицами являются граждане Российской Федерации, которые имеют право на 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. Таким образом, все граждане РФ имеют право на качественную бесплатную медицинскую помощь вне зависимости от места проживания на территории России.

Кроме того, в соответствии положениями статей 4, 5 «Об обязательном медицинском страховании» №326-ФЗ от 29.11.2010 г., застрахованные лица имеют право на выбор медицинской организации и врача (так называемое «прикрепление» к поликлинике), а в соответствии с п. 1 ч. 2 ст. 20 того же закона, медицинские организации обязаны бесплатно оказывать застрахованным лицам медицинскую помощь в рамках программ обязательного медицинского страхования.

Итак, если возникли проблемы со здоровьем, Вы можете обратиться в ближайшую к месту Вашего фактического проживания поликлинику с полисом ОМС и паспортом. Вас должны прикрепить к поликлинике и оказать необходимую медицинскую помощь. В случае, если медицинская помощь Вам нужна срочно, никто не имеет право отказать в оказании срочной медицинской помощи, в том числе и в визите к врачу.