СТАВРОПОЛЬСКИЙ КРАЕВОЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО

МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

ПРИКАЗ

от 23 марта 2011 г. N 91

ОБ ИНФОРМИРОВАНИИ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ

В СФЕРЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. приказа Ставропольского краевого ФОМСот 30.01.2012 N 43,приказов ТФОМС Ставропольского края от 01.10.2018 N 283, от 28.02.2019 N 66) |

В соответствии со статьями 16 и 34 Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", в целях реализации Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Правил обязательного медицинского страхования, утвержденных приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.02.2011 N 158н, Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, утвержденного приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 01.12.2010 N 230, с учетом Методических рекомендаций "Обеспечение информированности населения о правах в области охраны здоровья", утвержденных Федеральным фондом обязательного медицинского страхования 24.08.1999, приказываю:

1. Утвердить [Методические указания](#P36) по обеспечению информирования застрахованных лиц страховыми медицинскими организациями и медицинскими организациями, осуществляющими деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ставропольского края, согласно приложению к настоящему приказу.

2. Начальнику управления организации обязательного медицинского страхования Манкевич Я.Б. обеспечить методическое руководство и координацию деятельности по информированию застрахованных лиц страховыми медицинскими организациями и медицинскими организациями, осуществляющими деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ставропольского края.

(в ред. приказа Ставропольского краевого ФОМС от 30.01.2012 N 43, приказов ТФОМС Ставропольского края от 01.10.2018 N 283, от 28.02.2019 N 66)

3. Начальнику общего отдела Ушаневой Е.П. ознакомить с настоящим приказом руководителей структурных и обособленных подразделений Ставропольского краевого фонда обязательного медицинского страхования, довести до сведения страховых медицинских организаций и медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ставропольского края.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя исполнительного директора Булгакову Т.Я.

5. Настоящий приказ вступает в силу с даты подписания.

Исполнительный директор

А.Ф.ЛАВРИНЕНКО

Приложение

к приказу

Ставропольского краевого фонда

обязательного медицинского страхования

от 23.03.2011 N 91

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ СТРАХОВЫМИ

МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ И МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,

ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО

МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Методические указания по обеспечению информирования застрахованных лиц страховыми медицинскими организациями и медицинскими организациями, осуществляющими деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ставропольского края (далее - Методические указания), разработаны в соответствии со статьями 16 и 34 Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", в целях реализации Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Правил обязательного медицинского страхования, утвержденных приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.02.2011 N 158н (далее - Правила ОМС), Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, утвержденного приказом ФОМС от 01.12.2010 N 230, с учетом Методических рекомендаций "Обеспечение информированности населения о правах в области охраны здоровья", утвержденных ФОМС 24.08.1999.

1.2. В Методических указаниях используются следующие термины и понятия:

информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их предоставления, а также информация, предоставляемая застрахованным лицам в электронном виде, в том числе размещаемая на сайтах страховых медицинских организаций (далее - СМО) и медицинских организаций (далее - МО), осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования (далее - ОМС) на территории Ставропольского края в сети Интернет;

информационные материалы - адресованные застрахованным лицам сведения по вопросам реализации законных прав и интересов на получение бесплатной медицинской помощи надлежащего объема и качества, в том числе нормативные или иные регламентирующие документы (их отдельные положения);

носители (информации) - стенды, плакаты, листовки, буклеты, брошюры, памятки и прочие материальные носители документированной информации, содержащие сведения, предназначенные для застрахованных лиц;

тематические материалы - адресованные застрахованным лицам (отдельным группам застрахованных лиц) сведения, разъясняющие порядок реализации законных прав и интересов при получении ими отдельных видов медицинской помощи;

рекламные материалы - адресованные застрахованным лицам сведения, направленные на привлечение внимания к объектам (услугам), предлагаемым застрахованным лицам для приобретения, и представленные различными способами, с использованием любых средств.

Иные термины и понятия используются в настоящих Методических указаниях в соответствии с действующим законодательством.

1.3. Настоящие Методические указания определяют правила информирования застрахованных лиц, виды информационных и тематических материалов (далее - информационные материалы) о правах и обязанностях застрахованных лиц, видах и условиях предоставления медицинской помощи в сфере ОМС, порядок их размещения СМО и МО, а также порядок распространения информационных и тематических материалов СМО и МО.

1.4. Целями издания настоящих Методических указаний являются:

обеспечение граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - застрахованные лица) полной общедоступной информацией о правах и обязанностях застрахованных лиц, видах и условиях предоставления медицинской помощи в сфере ОМС;

формирование единых подходов в реализации возложенных на участников ОМС обязанностей по предоставлению застрахованным лицам информации о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи.

1.5. Требования, предъявляемые к информационным материалам, предназначенным для застрахованных лиц:

достоверность и актуальность - соответствие сведений действующим на момент предоставления нормативным правовым документам, установленному порядку, исключающим возможность неверного информирования застрахованных лиц или введение их в заблуждение;

доступность - размещение сведений в местах, наиболее удобных для застрахованных лиц и позволяющих ознакомиться с ними значительному числу заинтересованных лиц (места ожидания застрахованными лицами приема в МО и СМО);

наглядность - представление сведений, обеспечивающее возможность полноценного зрительного восприятия текстов, графических объектов и др.;

полнота - представление сведений в объемах, обеспечивающих достаточное разъяснение вопросов.

1.6. При получении СМО и МО информационных материалов, разработанных и утвержденных органами и организациями, реализующими государственную политику в сфере здравоохранения и обязательного медицинского страхования, СМО и МО обеспечивает их размещение или распространение в зависимости от формы поступивших материалов. СМО и МО распространяет иные материалы социального характера, содержание и использование которых согласовано органами и организациями, реализующими государственную политику в сфере здравоохранения, а также социальной защиты и социального страхования.

2. Особенности информирования застрахованных лиц

в сфере ОМС в СМО

2.1. СМО размещает информационные материалы на информационных стендах и вывесках в помещениях, где осуществляется деятельность по приему застрахованных лиц, согласно [требованиям](#P99), указанным в приложении 1 к настоящим Методическим указаниям.

2.2. СМО рекомендуется осуществлять информирование путем вручения застрахованным лицам или их представителям информационных материалов в форме листовок, буклетов, брошюр, памяток и др.

2.3. СМО распространяет информационные материалы в следующих случаях:

выдача, переоформление страхового медицинского полиса застрахованным лицам (их представителям);

очное обращение застрахованных лиц в подразделения СМО для получения консультации, рассмотрения жалоб и заявлений, по иным основаниям;

проведение СМО публичных информационно-разъяснительных мероприятий;

в иных случаях.

2.4. В местах размещения информационных материалов могут быть размещены материалы об иных, кроме ОМС, видах медицинского страхования, рекламные материалы. Количество и общая площадь носителей, используемых в СМО для размещения таких материалов, не должны превышать количества и общей площади носителей, используемых для размещения информационных материалов по вопросам ОМС. Доступность размещения материалов об иных, кроме ОМС, видах медицинского страхования, рекламных материалов не должна ограничивать доступность размещения информационных материалов по вопросам ОМС.

2.5. Требования к размещению СМО информации на собственных официальных сайтах в сети Интернет и в средствах массовой информации, а также сроках ее актуализации, установлены разделом XIII Правил ОМС. Требования к подсистемам информирования застрахованных лиц (официальному сайту СМО в сети Интернет) устанавливаются Общими принципами построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования, утверждаемыми приказом ФОМС.

2.6. Контроль за обеспечением размещения в СМО информационных материалов и соблюдением требований к ним осуществляют:

руководитель (заместитель руководителя) СМО;

органы и организации, реализующие государственную политику в сфере здравоохранения и ОМС, защиты прав потребителей в пределах их компетенции.

3. Обеспечение информирования застрахованных лиц в МО

3.1. МО размещает информационные материалы на информационных стендах и вывесках у регистратуры, в приемном отделении и холле для посетителей, местах ожидания пациентами приема (госпитализации), в каждом отделении, в том числе специально созданном для оказания платных услуг, согласно [требованиям](#P185), указанным в приложении 2 к настоящим Методическим указаниям.

3.2. МО рекомендуется осуществлять информирование путем вручения застрахованным лицам или их представителям информационных материалов, предоставленных СМО или Ставропольский краевой фонд обязательного медицинского страхования (далее - ТФОМС СК) в форме листовок, буклетов, брошюр, памяток и др.

(в ред. приказа ТФОМС Ставропольского края от 01.10.2018 N 283)

3.3. В местах размещения информационных материалов могут быть размещены материалы об иных, кроме ОМС, видах медицинского страхования, рекламные материалы. Количество и общая площадь носителей, используемых в МО для размещения таких материалов, не должны превышать количества и общей площади носителей, используемых для размещения информационных материалов по вопросам ОМС. Доступность размещения материалов об иных, кроме ОМС, видах медицинского страхования, рекламных материалов не должна ограничивать доступность размещения информационных материалов по вопросам ОМС.

3.4. Требования к размещению МО информации на собственных официальных сайтах в сети Интернет установлены Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации". Виды информации, размещаемой МО на собственных официальных сайтах в сети Интернет и в помещениях, в соответствии с Порядком организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, утвержденным приказом ФОМС от 01.12.2010 N 230, приведены в [приложении 2](#P185) к настоящим Методическим указаниям.

3.5. Для размещения информационных материалов МО предоставляет ТФОМС СК и СМО место, обеспечивающее соблюдение требований доступности, наглядности и полноты размещаемых информационных материалов.

(в ред. приказа ТФОМС Ставропольского края от 01.10.2018 N 283)

Приложение 1

к Методическим указаниям

по обеспечению информирования

застрахованных лиц страховыми

медицинскими организациями

ТРЕБОВАНИЯ

К РАЗМЕЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ В СТРАХОВЫХ

МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. приказа ТФОМС Ставропольского края от 01.10.2018 N 283) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Виды информационных материалов | Перечень мест для обязательного размещения (носители информации) |
| 1. | Информация о СМО |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование юридического лица, местонахождение, режим работы | Размещаются рядом с каждым предназначенным для застрахованных лиц входом в здание (помещение), в котором расположено подразделение СМО (вывески) |
| 1.2. | Копия лицензии СМО;адрес официального сайта СМО в сети Интернет;номера телефонов и адреса электронной почты справочной службы СМО;информация о деятельности СМО в сфере ОМС, опыт работы | Размещаются на стенде в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) застрахованных лиц во всех подразделениях СМО |
| 2. | Информация об объеме, порядке, условиях, качестве и доступности предоставления бесплатной медицинской помощи (медицинских услуг) согласно территориальной программе ОМС |
| 2.1. | Перечень заболеваний и видов медицинской помощи, предоставляемых застрахованным лицам бесплатно | Размещаются единым блоком на отдельном стенде и (или) плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) застрахованных лиц во всех подразделениях СМО |
| 2.2. | Условия оказания медицинской помощи, в том числе сроки ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке |
| 2.3. | Перечень медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы ОМС |
| 2.4 | Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств и изделий медицинского назначения, необходимых для оказания скорой, неотложной и стационарной медицинской помощи |
| 2.5 | Критерии доступности и качества медицинской помощи |
| 3. | Информация для застрахованных лиц, в том числе о правах застрахованных лиц на получение бесплатной медицинской помощи (медицинских услуг) |
| 3.1. | Права застрахованных лиц в системе ОМС на территории Ставропольского края, права пациентов | Размещаются единым блоком на отдельном стенде и (или) плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) застрахованных лиц во всех подразделениях СМО |
| 3.2. | Порядок оказания бесплатной медицинской помощи (медицинских услуг) на территории Ставропольского края |
| 3.3. | Местонахождение, телефоны круглосуточной информационно-справочной службы СМО, перечень вопросов, относящихся к ее компетенции, сроки рассмотрения обращений застрахованных лиц |
| 3.4. | Местонахождение, телефоны подразделений по защите прав застрахованных, адрес электронной почты ТФОМС СК, перечень вопросов, относящихся к его компетенции, сроки рассмотрения обращений застрахованных лиц |
| (в ред. приказа ТФОМС Ставропольского края от 01.10.2018 N 283) |
| 3.5. | Место расположения, часы приема страховых представителей в МО [<\*>](#P173), перечень вопросов, относящихся к их компетенции | Размещаются на входных дверях кабинетов страховых представителей, (плакаты) в МО, в местах ожидания приема застрахованных лиц у кабинетов страховых представителей, дополняя блок информационных материалов, указанных в [пунктах 3.1](#P134) - [3.4](#P141) |
| 3.6. | Местонахождение, телефоны, режим работы пунктов выдачи полисов СМО | В местах ожидания приема застрахованных лиц (плакаты), дополняя блок информационных материалов, указанных в [пунктах 3.1](#P134) - [3.4](#P141) |
| 3.7. | Информация о порядке получения полиса, в том числе:заявление (образец) о выборе (замене) СМО;заявление (образец) о выдаче дубликата полиса или переоформлении полиса |
| 4. | Информация о порядке обжалования действий работников СМО |
| 4.1. | Порядок приема и сроки рассмотрения претензий застрахованных лиц к работе подразделений и (или) работников СМО, фамилия, имя, отчество руководителя СМО, часы и место приема им застрахованных лиц, телефон | Размещаются единым блоком на отдельном стенде и (или) плакате в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) застрахованных лиц во всех подразделениях СМО |
| 4.2. | Порядок обращений застрахованных лиц в ТФОМС СК и его территориальные подразделения, в случаях претензий к работе СМО |
| (в ред. приказа ТФОМС Ставропольского края от 01.10.2018 N 283) |
| 5. | Информация о работниках СМО |
| 5.1. | Фамилия, имя, отчество руководителя СМО, часы и место приема застрахованных лиц, телефон приемной | В каждом подразделении СМО (плакат) |
| 5.2. | Фамилии, имена, отчества, должности работников СМО | На кабинетах (таблички) |
| На одежде работников, нагрудный знак (бейдж) |

--------------------------------

<\*> - при наличии службы представителей.

Приложение 2

к Методическим указаниям

по обеспечению информирования

застрахованных лиц медицинскими

организациями

ТРЕБОВАНИЯ

К РАЗМЕЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ МАТЕРИАЛОВ

В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N | Виды информационных материалов | место для размещения (носитель информации) |
| 1. | Информация о медицинской организации |
| 1.1. | Режим работы медицинской организации | Официальный сайт медицинской организации в сети Интернет.Информационные стенды в помещениях МО:у регистратуры, в приемном отделении и холле для посетителей, местах ожидания пациентами приема (госпитализации), в каждом отделении, в том числе специально созданном для оказания платных услуг |
| 1.2. | Фамилия, имя, отчество руководителя МО, часы приема, телефон приемной |
| 1.3. | Копия лицензий МО;адрес официального сайта МО в сети Интернет;местонахождение, телефоны органа управления здравоохранением и проверяющих организаций |
| 1.4. | Виды оказываемой медицинской помощи |
| 2. | Информация об объеме, порядке, условиях, качестве и доступности предоставления бесплатной медицинской помощи (медицинских услуг) согласно Территориальной программе ОМС |
| 2.1. | Условия оказания медицинской помощи, установленные Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в том числе о сроках ожидания медицинской помощи | Официальный сайт медицинской организации в сети Интернет.Информационные стенды в помещениях МО:у регистратуры, в приемном отделении и холле для посетителей, местах ожидания пациентами приема (госпитализации), в каждом отделении, в том числе специально созданном для оказания платных услуг |
| 2.2. | Показатели доступности и качества медицинской помощи |
| 2.3. | Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, применяемых при оказании стационарной медицинской помощи, а также скорой и неотложной медицинской помощи бесплатно |
| 2.4. | 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 |