

**ГОРЯЧАЯ
ЛИНИЯ**  **8-800-500-82-66**
ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

Ждем ваших звонков
с 13.00 до 17.00
по московскому времени
в будние дни



Работа горячей линии ВСП и сайта «Навигатор пациентов» в условиях пандемии COVID-19

Кичигина Наталья Федоровна, координатор проектов
«Горячая линия ВСП» и «Навигатор пациентов»



ФИНАНСИРОВАНИЕ

Проекты реализуются на собственные средства организации при поддержке спонсоров и партнеров.

Стартовая поддержка проекту была оказана грантом Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов в 2017 г.



ВЫРАЖАЕМ БЛАГОДАРНОСТЬ НАШИМ СПОНСОРАМ И ПАРТНЕРАМ

ФИНАНСОВАЯ ПОДДЕРЖКА

- ✓ «СЕЛДЖЕН ИНТЕРНЭШНЛ ХОЛДИНГЗ КОРПОРЕЙШН» - постоянный партнер проекта
- ✓ АО «Фармстандарт»
- ✓ АО «Санофи-Россия»
- ✓ АО «Рош-Москва»
- ✓ Ассоциация международных фармацевтических производителей
- ✓ ООО «Джонсон & Джонсон»



ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА

- ✓ GoogleAds
- ✓ УПЧ Волгоградской области

ЦЕЛЬ

оказание оперативной помощи
гражданам Российской
Федерации
в реализации ими прав на
получение бесплатной
медицинской помощи
на территории Российской
Федерации



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО О ПРАВАХ ПАЦИЕНТА

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 2020 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».
6. 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».
7. Приказ Минздрава России от 14.01.2019 N 4н «Об утверждении порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения».
8. Приказ Минздрава России от 19.03.2020 N 198н (ред. от 30.10.2020) "О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19"

ЗАДАЧИ РАБОТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ



Ждем ваших звонков
с 13.00 до 17.00
по московскому времени
в будние дни

- Информирование граждан об порядке действий для оперативного получения бесплатной медицинской помощи в случае, если они считают, что их права нарушены
- Информирование граждан об отсутствии признаков нарушения права на основе предоставленной абонентом информации
- Информирование пациентов, страдающих инвалидизирующими заболеваниями, о возможности получения адресной помощи в региональных пациентских организациях

ГОРЯЧАЯ
ЛИНИЯ

8-800-500-82-66

ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

Ждем ваших звонков
с 13.00 до 17.00
по московскому времени
в будние дни



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ВСП ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ И АНАЛИЗ ДАННЫХ

Работа горячей линии ВСП и сайта «Навигатор пациентов»
в условиях пандемии COVID-19

ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИНИИ



консультации по будням с 13:00 до 17:00
(московское время)

консультация и телефонная связь бесплатны
для абонентов (все регионы РФ)

консультанты работают по алгоритмам ответов
на типовые вопросы

консультанты готовы отвечать на нетиповые вопросы,
получают методическую поддержку

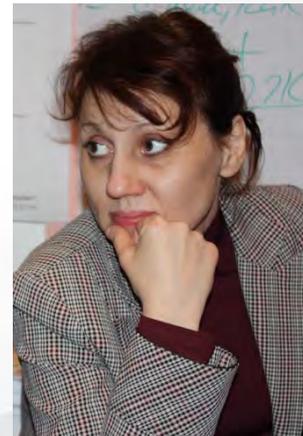
ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С АБОНЕНТОМ



- Консультанты не обсуждают лечение и не дают оценки правомерности действий медицинских работников
- Ответ основан на информации, полученной от гражданина, и касается порядка действий гражданина
- Консультанты на линии не обсуждают системные вопросы организации медицинской помощи
- Консультанты на линии не оказывают адресную помощь

*Фрагмент голосового приветствия
«...Информируем вас о том, что эксперты Всероссийского союза пациентов дают бесплатные консультации по вопросам реализации прав граждан на получение медицинской помощи на территории Российской Федерации. Наши эксперты не дают медицинских рекомендаций и не направляют обращения в органы власти по ситуациям, обсуждаемым на горячей линии»...*

Наши эксперты



Работа горячей линии ВСП и сайта «Навигатор пациентов» в условиях пандемии COVID-19



ГЕОГРАФИЯ ЗВОНКОВ

Регионы, из которых не поступали звонки:

- ✓ Республика Адыгея
- ✓ Республика Алтай
- ✓ Республика Бурятия
- ✓ Республика Ингушетия
- ✓ Республика Калмыкия
- ✓ Республика Тыва
- ✓ Камчатский край
- ✓ Магаданская область
- ✓ Мурманская область
- ✓ Тамбовская область
- ✓ Еврейская автономная область
- ✓ Ненецкий автономный округ
- ✓ Чукотский автономный округ
- ✓ Ямало-Ненецкий автономный округ



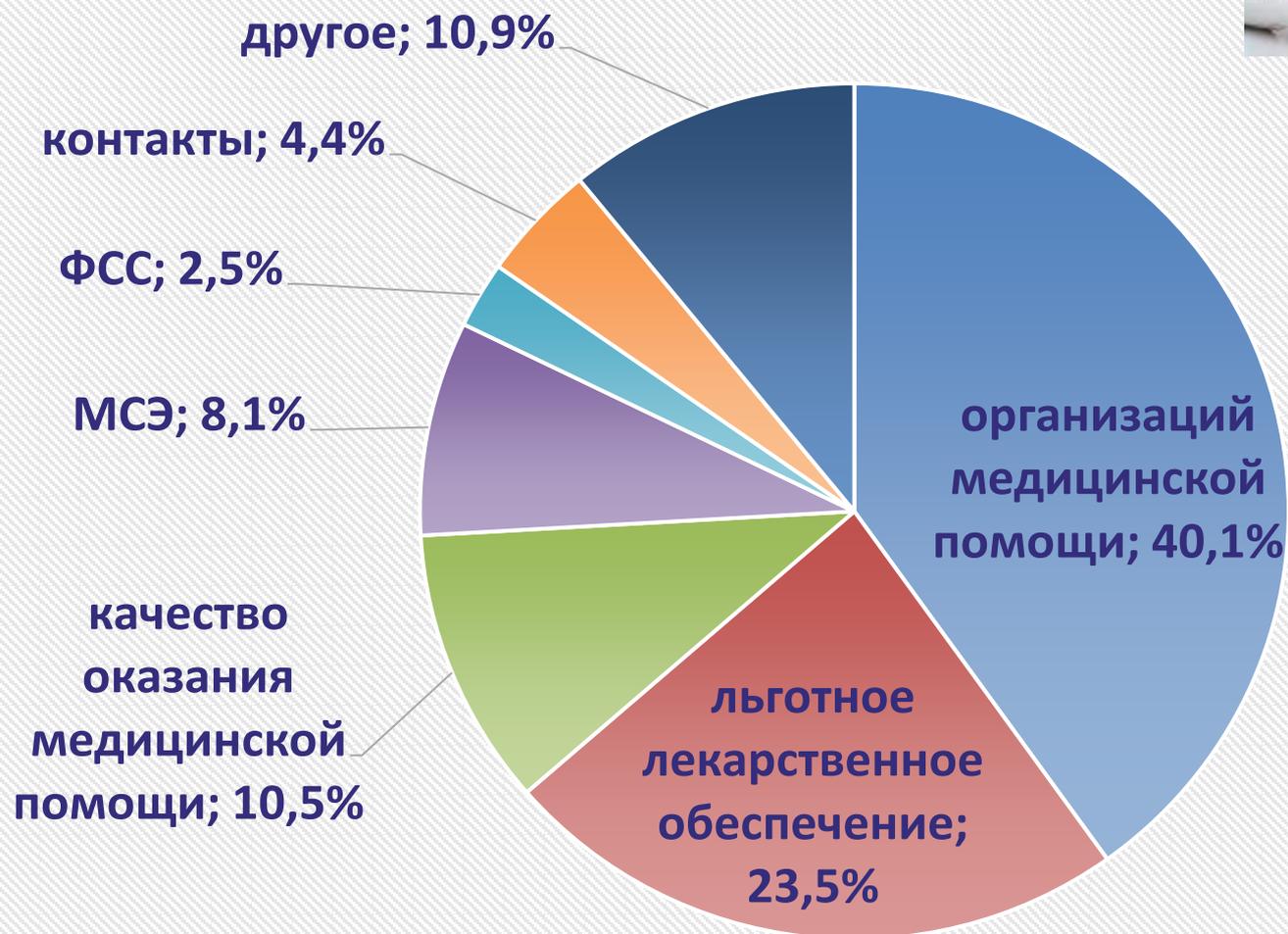
2019 г.

67 регионов

2020 г.

72 региона

СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ в 2020 г.



Другое – адресная психиатрическая помощь; все вопросы по платным услугам и ДМС; системные вопросы. В 2020 г. в связи с COVID-19 специфические темы – дистанционная работа пациентов из групп риска; оплата труда врачей, заболевших COVID-19.

СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

- нет записи в регистратуре
- нет записи через интернет-сервис
- не работает интернет-сервис для записи на прием
- невозможно дозвониться в регистратуру
- отказ в вызове на дом терапевта
- отказ в вызове на дом терапевта к хроническому маломобильному больному
- отказ в вызове на дом врача-специалиста к хроническому маломобильному больному при наличии направления терапевта
- отказ в вызове на дом врача-специалиста к хроническому маломобильному больному при отсутствии направления терапевта
- нет записи на диагностику при наличии назначения лечащего врача
- нет записи на диагностику при отсутствии назначения лечащего врача
- предлагают запись с превышением срока ожидания
- лечащий врач отказывается дать направление
- лечащий врач не дает направление из-за отсутствия услуги в поликлинике
- лечащий врач навязывает платную услугу при наличии показаний для бесплатной помощи
- регистратура навязывает платную услугу при наличии направления врача
- предлагают платную услугу раньше сроков ПГГ в качестве одного из вариантов для выбора
- отказ в оказании неотложной, экстренной помощи при очном обращении
- другое



СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

- не прикрепляют к желаемой поликлинике в регионе, где получен полис ОМС
- не прикрепляют к желаемой поликлинике в другом регионе
- не прикрепляют к желаемому врачу
- направляют не в желаемый стационар, выбор стационара возможен
- направляют не в желаемый стационар, выбор стационара невозможен
- направляют не в желаемый стационар, неизвестно, есть ли возможность выбора стационара
- другое, включая запрос на информацию

- врач предоставляет информацию о состоянии здоровья /лечении пациента в формате, недоступном для восприятия
- врач не предоставляет информацию о состоянии здоровья /лечении пациента самому пациенту, законному представителю, человеку, указанному пациентом в ИДС
- врач не предоставляет информацию о состоянии здоровья /лечении пациента иным лицам
- незаконное разглашение врачебной тайны
- законное разглашение врачебной тайны
- другое, включая запрос на информацию





НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ ПО ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (по всем видам медицинской помощи)

- направление на диагностические процедуры (10,6%),
- направление в стационар (кроме ВМП) (5,1%),
- трудности при записи на прием, или процедуру, или диагностику (4,1%),
- не направляют на прием к врачу-специалисту в связи с COVID-19 (4,1%),
- получение ВМП (3,8%)
- направление к врачу-специалисту (2,7%),
- невозможность получения стационарной помощи в связи с COVID-19 (2,7%),
- вызов врача к хроническому маломобильному больному (2,4%)

Вид льготы *

- 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»
- Постановление №890
- 14 нозологий
- вич
- туберкулез с множественной лекарственной устойчивостью возбудителя
- после острого нарушения мозгового кровообращения, инфаркта миокарда, аортокоронарного шунтирования, ангиопластики коронарных артерий со стентированием и катетерной абляции по поводу сердечно-сосудистых заболеваний
- орфанные заболевания
- паллиативная помощь

- врач / комиссия не назначает лекарственный препарат при наличии назначения из федерального центра
- врач / комиссия не назначает лекарственный препарат в иных случаях (нет заявки на лекарственный препарат до следующего года, лист ожиданий и т.п.)
- врач / комиссия не назначает лекарственный препарат, обосновывая отсутствием медицинских показаний
- врач отказывается выписать льготный рецепт, ссылаясь на отсутствие лекарственного препарата в аптеке
- в аптеке не выдают лекарственный препарат и не предлагают зарегистрировать рецепт
- в аптеке не выдают лекарственный препарат и оказываются зарегистрировать рецепт
- в аптеке не выдают лекарственный препарат, сроки ожидания по зарегистрированному рецепту не соблюдаются
- врач фиксирует нежелательные реакции / отсутствие терапевтического эффекта в амбулаторной карте, но отказывается заполнить карту нежелательных реакций
- врач не признает наличия нежелательных реакций / отсутствия терапевтического эффекта
- врач отказывается выписывать рецепт хроническому больному на срок 3-6 месяцев
- врач не выписывает рецепт детям до 3-х лет (до 6-ти - в многодетных семьях)
- другое, включая запрос на информацию (нужно описать)

СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ПО ВОПРОСАМ ЛЬГОТНОГО ЛЕКАРСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ



**ГОРЯЧАЯ
ЛИНИЯ** 8-800-500-82-66
ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

Ждем ваших звонков
с 13.00 до 17.00
по московскому времени
в будние дни



Работа горячей линии ВСП и сайта «Навигатор пациентов» в условиях пандемии COVID-19



Ждем ваших звонков
с 13.00 до 17.00
по московскому времени
в будние дни

НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ ПО ЛЬГОТНОМУ ЛЕКАРСТВЕННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

- есть рекомендация врача-специалиста, но лечащий врач не выписывает рецепт (25,4%),
- врач называет показания к назначению препарата, но не выписывает льготный рецепт (16,9%),
- нарушены сроки отсроченного обслуживания рецепта в аптеке (13,2%),
- затруднения в получении лекарственного препарата связаны с COVID-19 (7,9%),
- врач отказывается выписывать рецепт на 90/180 дней хроническому больному (5,3%),
- пациент ставит вопрос о замене лекарственного препарата в связи с отсутствием терапевтического эффекта или наличием нежелательных явлений (4,8%),
- в аптеке не принимают льготный рецепт на отсроченное обслуживание (3,7%),
- замена лекарственного препарата (одно МНН) хроническому больному (1,1%)



ОБРАЩЕНИЯ, В КОТОРЫХ ЗАТРАГИВАЮТСЯ ВОПРОСЫ, ПРОБЛЕМЫ ПО COVID -19



Расчет доли обращений ведется с марта 2020 г. 23,3% абонентов связывают свой вопрос или проблему с эпидемиологической обстановкой.

Примеры:

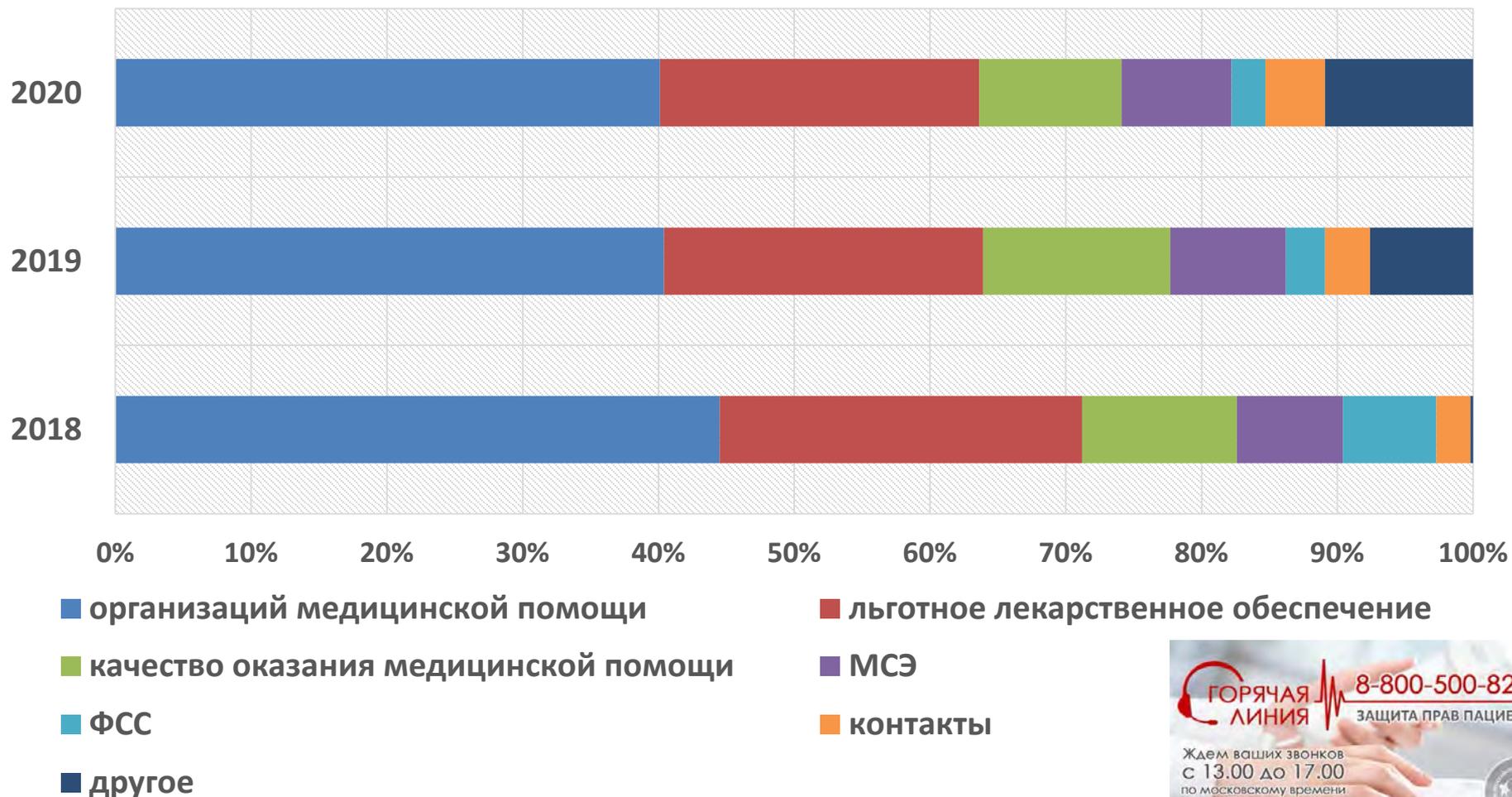
- перенос сроков оказания плановой специализированной помощи, порядок переосвидетельствования в бюро МСЭ,
- отказ в направлении на диагностические процедуры или к врачам-специалистам в многопрофильные клиники в связи с перепрофилированием клиники для оказания помощи больным с COVID-19.

Были ли связаны затруднения с COVID-19?

да

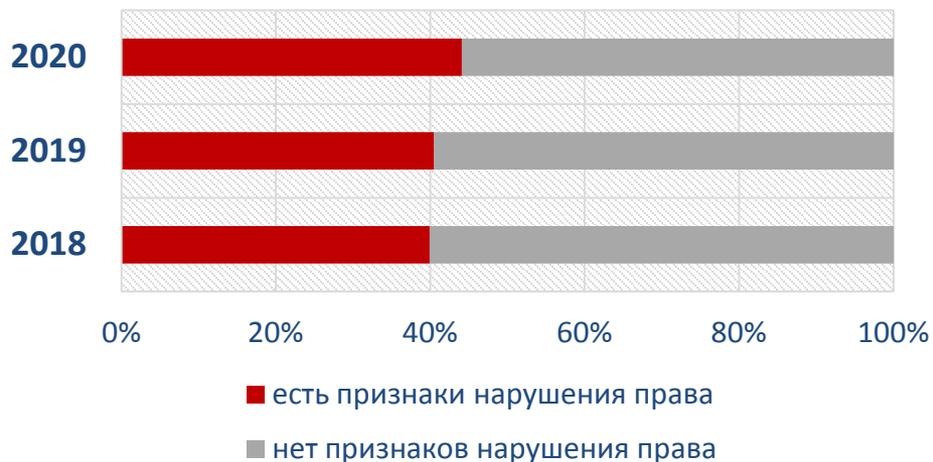
нет

СРАВНЕНИЕ СТРУКТУРЫ ОБРАЩЕНИЙ ЗА ПРЕДШЕСТВУЮЩИЕ И ТЕКУЩИЙ ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОДЫ



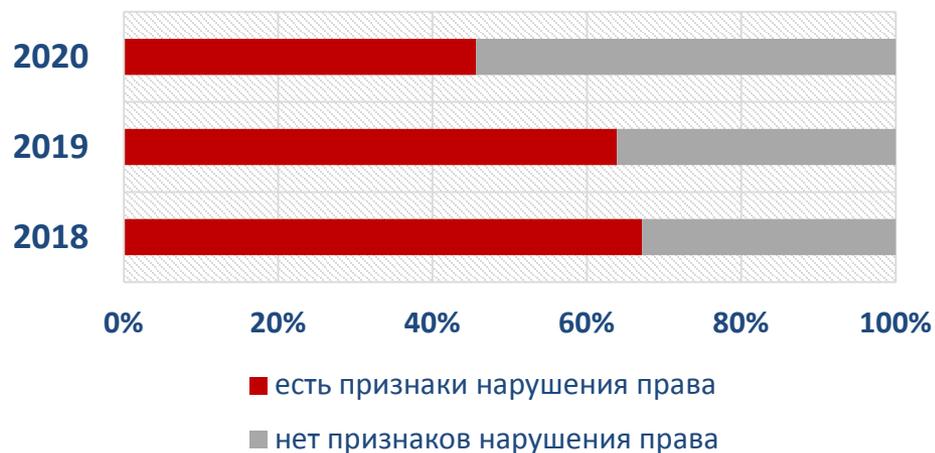
Работа горячей линии ВСП и сайта «Навигатор пациентов» в условиях пандемии COVID-19

Организация медицинской помощи



НАЛИЧИЕ ПРИЗНАКОВ НАРУШЕНИЯ ПРАВА В ОБРАЩЕНИЯХ ПАЦИЕНТОВ

Льготное лекарственное обеспечение



ИНФОРМИРОВАННОСТЬ АБОНЕНТОВ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ О ВОЗМОЖНОСТИ ОБРАЩЕНИЯ В СТРАХОВУЮ КОМПАНИЮ В СИСТЕМЕ ОМС

ОПРОС

абонентов Горячей линии ВСП

1. Знаете ли вы название страховой компании, которая выдала вам полис ОМС?
2. Обращались ли вы когда-либо в страховую компанию?
3. Если да, было ли это обращение результативным?

45,7% абонентов не знают название страховой компании, которая выдала им полис ОМС.

72,8% абонентов не имеют опыта обращения в страховую компанию в системе ОМС.

Треть абонентов, имеющих опыт обращения в страховые компании в системе ОМС, удовлетворены результатом обращения.



ИНФОРМАЦИЯ О ПРЕДШЕСТВУЮЩИХ ЗВОНКУ ОБРАЩЕНИЯХ АБОНЕНТОВ В РАЗЛИЧНЫЕ ИНСТАНЦИИ

Горячая линия – первая инстанция для 57,1% абонентов, обращающихся по вопросам организации медицинской помощи в амбулаторных условиях, для 62% - по вопросам льготного лекарственного обеспечения.



Куда обращался до звонка на ГЛ *

- никуда
- администрация поликлиники, устно, нерезультативно
- администрация поликлиники, письменно, срок ответа не истек
- администрация поликлиники, письменно, срок ответа истек, ответ не получен
- администрация поликлиники, письменно, ответ получен и не устраивает
- СК, устно, нерезультативно
- СК, письменно, срок ответа не истек
- СК, письменно, срок ответа истек, ответ не получен
- СК, письменно, ответ получен и не устраивает
- ОУЗ, устно, нерезультативно
- ОУЗ, письменно, срок ответа не истек
- ОУЗ, письменно, срок ответа истек, ответ не получен
- ОУЗ, письменно, ответ получен и не устраивает
- РЗН, устно, нерезультативно
- РЗН, письменно, срок ответа не истек
- РЗН, письменно, срок ответа истек, ответ не получен
- РЗН, письменно, ответ получен и не устраивает
- ТФОМС, устно, нерезультативно
- ТФОМС, письменно, срок ответа не истек

ЭФФЕКТЫ РАБОТЫ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

второе мнение для пациента

маршрутизация пациентов

получение информации о проблемах



ГОРЯЧАЯ
ЛИНИЯ

8-800-500-82-66

ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

Ждем ваших звонков
с 13.00 до 17.00
по московскому времени
в будние дни



САЙТ «НАВИГАТОР ПАЦИЕНТОВ»

Работа горячей линии ВСП и сайта «Навигатор пациентов»
в условиях пандемии COVID-19

ЗАДАЧИ РАБОТЫ САЙТА «НАВИГАТОР ПАЦИЕНТОВ»



- Предоставление гражданам возможности получения информации о том, нарушено их право на получение медицинской помощи или нет (со ссылками на нормативные акты и справочной информацией)
- Информирование граждан о порядке действий для оперативного получения бесплатной медицинской помощи в случае, если существуют признаки нарушения права
- Обеспечение доступа к шаблонам письменных обращений для восстановления нарушенного права

СТРУКТУРА САЙТА



Льготное лекарственное
обеспечение



Медицинская помощь
в поликлинике



Медицинская помощь
в стационаре



Высокотехнологичная
медицинская помощь



Получение группы
инвалидности



Санаторно-курортное
лечение



Технические средства
реабилитации



Медицинская помощь
в период самоизоляции



Справочник пациента

Часто задаваемые вопросы

Телефон горячей линии 8-800-500-82-66

Новости по нормативным изменениям



11/10/2020 Источник: 63 ru

Четыре варианта COVID-19: объясняем в картинках, как определяют степень тяжести болезни

По данным Минздрава, половина пациентов переносит коронавирус без симптомов



10/28/2020 Источник: Медвестник

Минздрав обновил схемы лечения COVID-19 в девятой версии рекомендаций

Минздрав утвердил девятую версию рекомендаций по диагностике и лечению COVID-19. Основные изменения касаются маршрутизации и амбулаторного лечения пациентов с новой коронавирусной инфекцией.



10/15/2020 Источник: DISLIFE

За деятельностью бюро МСЭ и принятием ими решений по установлению инвалидности будет установлен надзор

Документом предусмотрен контроль за решениями, принятыми бюро медико-социальной экспертизы по установлению и продлению инвалидности

Новости

Горячая линия по защите прав пациентов

8-800-500-82-66

Справочник пациента

В Справочнике пациента вы найдете подробные статьи, описывающие общий подход к пониманию понятий и терминов, необходимых для защиты прав пациентов. Во всех статьях приведены ссылки на нормативные акты.

[Бесплатная высокотехнологичная медицинская помощь](#)

[Бесплатная медицинская помощь в поликлинике](#)

[Бесплатная медицинская помощь в стационаре](#)

[Инвалидность](#)

[Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от медицинского вмешательства](#)

[Лечащий врач](#)

[Льготное лекарственное обеспечение](#)

[Письменные обращения граждан](#)

[Программа государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи](#)

[Санаторно-курортное лечение в РФ](#)

[Технические средства реабилитации](#)

[Диспансеризация](#)

[Медицинский профилактический осмотр](#)

Горячая линия по защите прав пациентов

8-800-500-82-66

ЛЬГОТНОЕ ЛЕКАРСТВЕННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Льготное лекарственное обеспечение – это бесплатный отпуск лекарства по рецепту врача или отпуск лекарства с 50 процентной скидкой. На льготное лекарственное обеспечение по полису ОМС могут претендовать пациенты из социально незащищенных групп; пациенты, страдающие рядом заболеваний; пациенты, получающие паллиативную помощь на дому.

Обращаем внимание на то, что отдельно нужно рассматривать бесплатное лекарственное обеспечение в стационаре, если пациент получает медицинскую помощь по полису ОМС. Это не льготное лекарственное обеспечение, бесплатные препараты полагаются всем пациентам, находящимся на лечении в стационаре. О правах пациента в стационаре см. статью Справочника «[Бесплатная медицинская помощь в стационаре](#)».

В амбулаторных условиях пациент получает бесплатные лекарства **ТОЛЬКО ПО РЕЦЕПТУ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**.

Основные проблемные ситуации, связанные с льготным лекарственным обеспечением, рассмотрены в разделе Навигатора «[Льготное лекарственное обеспечение](#)».

Группы населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты и медицинские изделия отпускаются по рецептам врачей бесплатно

Заболевания / состояния, при которых пациент получает бесплатное льготное лекарственное обеспечение

Группы населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты и медицинские изделия отпускаются по рецептам врачей с 50-процентной скидкой

Какие лекарственные препараты и медицинские изделия можно получить по льготному рецепту?

Кто и когда должен выписывать льготный рецепт на лекарственный препарат?

Больницы и поликлиники России сейчас работают в особом режиме. Этот режим временный, предписан приказом Минздрава России от 19 марта 2020 г. №198н и направлен на профилактику и снижение рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Разные категории пациентов получают помощь в разном объеме. Более того, субъекты РФ самостоятельно определяют объем помощи и могут в любой момент изменить этот объем в зависимости от распространения коронавируса.

Навигатор присоединяется к [рекомендации Минздрава России](#): если нет угрозы жизни и здоровью пациента, не стоит обращаться в больницы и поликлиники за плановой помощью! Пожалуйста, дождитесь, пока риск заражения снизится.

Могут ли пациенты получить экстренную помощь?

Могут ли пациенты получить неотложную помощь?

Какие пациенты могут получить плановую медицинскую помощь в больнице?

Могут ли пациенты пройти диспансеризацию или профилактический осмотр?

Как получить инвалидность (включая детей-инвалидов)?

Как продлить инвалидность?

Как изменить группу инвалидности (включая детей-инвалидов)?

Как внести в ИПРА новые ТРС (включая детей-инвалидов)?

Получение медицинской помощи в период самоизоляции

Как обжаловать заочное решение бюро МСЭ?

Как получить акт и протокол заседания комиссии МСЭ, проведенной заочно?

Как получить справку об инвалидности при автоматическом продлении срока действия справки или при проведении комиссии МСЭ заочно?

Какие документы и когда приносить на работу, если Почта России не доставила справку и ИПРА на дом в срок?

Что нужно сделать для продления льгот на лекарства по инвалидности или получения ТСР?

Где написано, что поликлиники могут выписывать рецепты пациентам дистанционно и доставлять их пациенту?

У кого должны брать анализы на коронавирусную инфекцию?

Каких пациентов при каких условиях должны госпитализировать при первом обращении?

Можно при положительном тест на Covid-19 лечиться дома

СОГЛАСИЕ НА ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ (НА ДОМУ)

Какие существуют правила госпитализации в больницы, в т.ч. ВМП

При каких условиях пациента выпишут из стационара



Навигатор пациентов >

Высокотехнологичная медицинская помощь

Высокотехнологичная медицинская помощь (ВМП) – это медицинская помощь с применением высоких медицинских технологий для лечения сложных заболеваний.

[Подробнее о процедуре направления документов и ожидании госпитализации для получения ВМП см. в Справочнике пациента.](#)

Если вам трудно разобраться в справочнике, звоните на горячую линию по защите прав пациентов по телефону 8-800-500-82-66 и задайте вопрос консультанту.

[Проблемы в направляющей медицинской организации](#)

[Проблемы в принимающей медицинской организации](#)

[Проблемы в органе управления здравоохранением региона](#)

[Горячая линия по защите прав пациентов](#)

8-800-500-82-66



Навигатор пациентов > Льготное лекарственное обеспечение >

Пациентам-льготникам выписывает льготный рецепт **лечащий врач** в поликлинике. При выписывании льготного препарата лечащий врач должен руководствоваться стандартами лечения.

Если лечащий врач не выписывает льготный рецепт, нужно выяснить, по какой причине это происходит. Как правило, врачи эту причину озвучивают.

Врач ссылается на отсутствие лекарственного препарата в аптеке

Врач не назначает лекарственный препарат, ссылаясь на квоты, очередь или высокую стоимость лечения

Врач утверждает, что лекарственный препарат не нужен пациенту в настоящий момент

Назначение лекарственного препарата по жизненным показаниям вне стандартов лечения

Врач отказывается оформлять побочные эффекты на лекарственный препарат

Врач отказывается выписывать рецепт на 90/180 дней хроническому больному

Врач не выписывает льготный рецепт ребенку до 6-ти лет из многодетной семьи

ЕДИНАЯ СТРУКТУРА СТРАНИЦ

✓ НАРУШЕНО ПРАВО ПАЦИЕНТА ИЛИ НЕТ?

★ НАВИГАТОР РЕКОМЕНДУЕТ

ⓘ НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ

↻ ЧТО ДЕЛАТЬ ДАЛЬШЕ

[Навигатор пациентов](#) > [Льготное лекарственное обеспечение](#) >
[Проблемы при выписывании льготного лекарства в поликлинике](#) >

Лечащий врач не выписывает льготный лекарственный препарат, ссылаясь на отсутствие лекарственного препарата в аптеке; предлагает подождать, регулярно звонить и узнавать, когда лекарственный препарат будет в наличии, или рекомендует закупить лекарственный препарат за счет собственных средств.

 [НАРУШЕНО ПРАВО ПАЦИЕНТА ИЛИ НЕТ?](#)

 [НАВИГАТОР РЕКОМЕНДУЕТ](#)

 [НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ](#)

 [ЧТО ДЕЛАТЬ ДАЛЬШЕ](#)

Если у вас остались вопросы, звоните на горячую линию по защите прав пациентов в будние дни с 13:00 до 17:00 по московскому времени.



Навигатор пациентов > Льготное лекарственное обеспечение >
Проблемы при выписывании льготного лекарства в поликлинике >

Лечащий врач не выписывает льготный лекарственный препарат, ссылаясь на отсутствие лекарственного препарата в аптеке; предлагает подождать, регулярно звонить и узнавать, когда лекарственный препарат будет в наличии, или рекомендует закупить лекарственный препарат за счет собственных средств.



НАРУШЕНО ПРАВО ПАЦИЕНТА ИЛИ НЕТ?

Врач отвечает за лечение. Его задача – назначить лекарственный препарат и выписать рецепт на этот препарат. При назначении лекарственного препарата лечащий врач должен руководствоваться стандартом оказания медицинской помощи с учетом развития заболевания, особенностей течения основного и сопутствующего заболеваний.

ОТКАЗ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА НАЗНАЧИТЬ ЛЬГОТНЫЙ ЛЕКАРСТВЕННЫЙ ПРЕПАРАТ ИЗ-ЗА ОТСУТСТВИЯ ЕГО В АПТЕКЕ – НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПАЦИЕНТА.



НАВИГАТОР РЕКОМЕНДУЕТ



НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ



ЧТО ДЕЛАТЬ ДАЛЬШЕ

Если у вас остались вопросы, звоните на горячую линию по защите прав пациентов в будние дни с 13:00 до 17:00 по московскому времени.

Лечащий врач не выписывает льготный лекарственный препарат, ссылаясь на отсутствие лекарственного препарата в аптеке; предлагает подождать, регулярно звонить и узнавать, когда лекарственный препарат будет в наличии, или рекомендует закупить лекарственный препарат за счет собственных средств.



НАРУШЕНО ПРАВО ПАЦИЕНТА ИЛИ НЕТ?



НАВИГАТОР РЕКОМЕНДУЕТ

Навигатор рекомендует обратиться в администрацию поликлиники устно, но иметь с собой 2 экземпляра готового письменного обращения с требованием устранить нарушение прав в части выписки рецепта на льготное лекарство. Представителю администрации нужно сообщить следующее:

- заболевание пациента,
- врач не выписывает льготный рецепт, ссылаясь на отсутствие лекарственного препарата в аптеке, хотя состояние пациента требует лечения этим препаратом,
- у вас с собой письменное обращение, где это все изложено, и вы планируете его зарегистрировать, если льготный рецепт не будет выписан.

Шаблон обращения в администрацию поликлиники для льготных категорий граждан от имени пациента, от имени родителя / законного представителя пациента

Шаблон обращения в администрацию поликлиники для пациентов, страдающих заболеваниями, при которых им положено льготное лекарственное обеспечение, от имени пациента, от имени родителя / законного представителя пациента

Если вашу жалобу не удовлетворили сразу, нужно зарегистрировать обращение, зафиксировав факт нарушения прав пациента. Не дожидаясь ответа от администрации, необходимо обратиться на Горячую линию территориального органа по надзору в сфере здравоохранения с жалобой на отказ в медицинской помощи в виде отказа в лекарственном обеспечении.

Контакты территориальных органов по надзору в сфере здравоохранения можно найти на сайте [Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения](#).

Шаблон обращения в территориальный орган по надзору в сфере здравоохранения

Главному врачу
[название поликлиники]
от [фамилия, имя и отчество пациента в
родительном падеже]
Адрес проживания: [адрес]
Телефон: [телефон]

ОБРАЩЕНИЕ

Я наблюдаюсь в [название поликлиники, структурного отделения поликлиники] у лечащего врача [фамилия и инициалы врача]. Я страдаю заболеванием [диагноз] в течение [временной промежуток в месяцах или годах], имею рекомендацию от [наименование врача-специалиста] на получение лекарственного препарата [наименование препарата] (см. Приложение) и получаю этот лекарственный препарат по льготному рецепту.

[Дата] я был(а) на приеме у лечащего врача, который(ая) отказался(лась) выписать льготный рецепт на [название лекарственного препарата] для лечения [диагноз], ссылаясь на отсутствие лекарственного препарата в аптеке.

Прошу обеспечить меня лекарственным препаратом для лечения [диагноз], являющегося заболеванием, при амбулаторном лечении которого лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно.

Приложение

1. Копия рекомендации на получение лекарственного препарата.

Дата:

Подпись:

Лечащий врач не выписывает льготный лекарственный препарат, ссылаясь на отсутствие лекарственного препарата в аптеке; предлагает подождать, регулярно звонить и узнавать, когда лекарственный препарат будет в наличии, или рекомендует закупить лекарственный препарат за счет собственных средств.

✓ НАРУШЕНО ПРАВО ПАЦИЕНТА ИЛИ НЕТ?

★ НАВИГАТОР РЕКОМЕНДУЕТ

⚠ НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ

- За наличие препарата в аптеке отвечает не врач, а аптека. Если лекарственного препарата в аптеке на данный момент нет, то аптека **обязана принять рецепт на отсроченное обслуживание и обеспечить пациента этим препаратом в течение 10 дней**. Но аптека будет действовать только тогда, когда пациент предъявляет льготный рецепт.
- Врачу запрещается оформлять рецепты только по 4-м причинам:
 - при отсутствии у пациента медицинских показаний;
 - на незарегистрированные лекарственные препараты
 - на лекарственные препараты, которые в соответствии с инструкцией по медицинскому применению предназначены для применения только в медицинских организациях;
 - на наркотические средства и психотропные вещества, внесенные в список II Перечня, зарегистрированные в качестве лекарственных препаратов, в целях применения для лечения наркомании.
- Лечащий врач может ссылаться не только на отсутствие препарата в аптеке, но и на то, что лекарственный препарат пациенту в данный момент не нужен. Навигатор рекомендует в этом случае **действовать иным образом**.
- Устное обещание администрации решить проблему когда-нибудь не имеет юридической силы, поэтому если рецепт не выписан сразу, то нужно регистрировать письменное обращение.
- Письменное обращение нужно приносить в двух экземплярах – если придется его регистрировать, то один экземпляр останется в администрации поликлиники, а другой – у пациента. На экземпляре пациента в администрации поликлиники должны сделать отметку о том, когда зарегистрировано обращение. Более подробно об обращениях граждан и сроках ответа на обращения см. в *Справочнике пациента*.

🔄 ЧТО ДЕЛАТЬ ДАЛЬШЕ

Навигатор пациентов > Льготное лекарственное обеспечение >
Проблемы при выписывании льготного лекарства в поликлинике >

Лечащий врач не выписывает льготный лекарственный препарат, ссылаясь на отсутствие лекарственного препарата в аптеке; предлагает подождать, регулярно звонить и узнавать, когда лекарственный препарат будет в наличии, или рекомендует закупить лекарственный препарат за счет собственных средств.

 НАРУШЕНО ПРАВО ПАЦИЕНТА ИЛИ НЕТ?

 НАВИГАТОР РЕКОМЕНДУЕТ

 НА ЧТО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ

 ЧТО ДЕЛАТЬ ДАЛЬШЕ

Если после письменного обращения в администрацию поликлиники рецепт не выписан, письменный отказ получен, обращение в территориальный орган по надзору в сфере здравоохранения результата не дало, Навигатор рекомендует обратиться в прокуратуру и/или в суд. Особенно если пациенту лечащий врач систематически отказывается выписывать льготный лекарственный препарат из-за отсутствия его в аптеке.

Если у вас остались вопросы, звоните на горячую линию по защите прав пациентов в будние дни с 13:00 до 17:00 по московскому времени.

**ГОРЯЧАЯ
ЛИНИЯ**  **8-800-500-82-66**
ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

Ждем ваших звонков
с 13.00 до 17.00
по московскому времени
в будние дни



Работа горячей линии ВСП и сайта «Навигатор пациентов» в условиях пандемии COVID-19

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

