



**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ
(ТФОМС Югры)**

ПРИКАЗ

« 21 » января 2020 года

№ 22

Ханты-Мансийск

Об обеспечении информирования граждан в сфере обязательного медицинского страхования

В целях совершенствования деятельности страховых медицинских организаций и медицинских организаций по обеспечению информирования граждан в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.02.2019 № 108н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования», приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 28.02.2019 № 36 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию», приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования», письмом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 10.06.2014 № 3109/30/и «Информационное письмо об обеспечении информированности застрахованных лиц о правах при получении медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила обеспечения информирования граждан о порядке реализации их прав и обязанностей в сфере обязательного медицинского страхования (далее - ОМС) на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Правила, приложение 1 к настоящему приказу).

2. Директорам филиалов ТФОМС Югры, начальнику отдела защиты прав граждан и формирования территориальной программы обязательного медицинского страхования Управления организации ОМС ТФОМС Югры:

2.1. довести настоящий приказ до сведения руководителей страховых медицинских организаций, медицинских организаций на подведомственной территории;

2.2. осуществлять не реже одного раза в год проверку деятельности медицинских организаций по обеспечению информирования граждан в сфере ОМС (в том числе официальные сайты в сети «Интернет»), согласно утвержденному графику;

2.3. осуществлять проверку деятельности страховых медицинских организаций (пункты выдачи полисов ОМС, подразделения страховых медицинских организаций по работе с обращениями граждан и пр.) по обеспечению информирования граждан в сфере ОМС (в том числе официальные сайты в сети «Интернет») не реже одного раза в год в соответствии с утвержденным планом проверок ТФОМС Югры деятельности страховых медицинских организаций;

2.4. результаты проверок оформлять в виде отчета о соответствии требованиям информационных материалов о порядке реализации прав и обязанностей граждан в сфере обязательного медицинского страхования, размещенных на стенде/официальном сайте медицинской организации/страховой медицинской организации согласно приложениям 3, 4 к Правилам и доводить до сведения директора ТФОМС Югры и руководителя медицинской организации, страховой медицинской организации;

2.5. в случае выявления нарушений со стороны медицинской организации, обеспечить контроль за исполнением в установленный срок плана мероприятий по устранению выявленных нарушений;

2.6. в случае выявления нарушений со стороны страховой медицинской организации применять к страховым медицинским организациям штрафные санкции в соответствии с условиями договора о финансовом обеспечении ОМС;

3. Начальнику отдела защиты прав граждан и формирования территориальной программы обязательного медицинского страхования Управления организации ОМС ТФОМС Югры:

3.1. составлять сводный отчет о соответствии требованиям информационных материалов о порядке реализации прав и обязанностей граждан в сфере обязательного медицинского страхования, размещенных на стенде/сайте медицинской организации/страховой медицинской организации и размещать на официальном сайте ТФОМС Югры в срок до 10 января года следующего за отчетным.

4. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

5. Приказ ТФОМС Югры от 07.12.2015 № 600 «Об обеспечении информирования граждан в сфере обязательного медицинского страхования» признать утратившим силу.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора ТФОМС Югры.

Директор

А.П. Фучежи

Правила обеспечения информирования граждан о порядке реализации их прав и обязанностей в сфере обязательного медицинского страхования на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
(далее – Правила)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.02.2019 № 108н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования», приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 28.02.2019 № 36 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию», приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования», письмом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 10.06.2014 № 3109/30/и «Информационное письмо об обеспечении информированности застрахованных лиц о правах при получении медицинской помощи по программам обязательного медицинского страхования»

2. Правила разработаны для использования Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее – ТФОМС Югры), страховыми медицинскими организациями (далее – СМО) и медицинскими организациями, участвующими в реализации программ обязательного медицинского страхования (далее – МО).

3. Правила содержат требования, предъявляемые к информационным материалам, предназначенным для граждан, основные организационно-методические принципы информирования застрахованных лиц о правах при обращении в СМО; при получении медицинской помощи в МО, участвующих в реализации программ обязательного медицинского страхования на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, порядок контроля за размещением информационных материалов и соблюдением требований к ним и отчетности по информированию в сфере обязательного медицинского страхования (далее - ОМС) .

4. Целями Правил являются:

4.1. обеспечение граждан полной общедоступной информацией о правах и обязанностях застрахованных лиц, видах и условиях предоставления медицинской помощи в сфере ОМС, а также порядок размещения и выдачи информации в МО, СМО;

4.2. формирование единых подходов к реализации возложенных на участников ОМС обязанностей по предоставлению гражданам информации о правах и обязанностях застрахованных лиц, видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи.

5. Правила устанавливают основные организационно-методические принципы информирования граждан.

II. Требования, предъявляемые к информационным материалам, предназначенным для граждан

1. К информационным материалам, предназначенным для граждан, предъявляются следующие требования:

достоверность и актуальность – соответствие сведений действующим на момент предоставления нормативным правовым документам, исключающее возможность неверного информирования или введения в заблуждение;

доступность – размещение сведений в местах, наиболее удобных для граждан (места ожидания приема и др.);

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

полнота – представление сведений в объеме, обеспечивающем достаточное разъяснение вопросов.

III. Основные организационно-методические принципы информирования застрахованных лиц о порядке реализации их прав и обязанностей в сфере ОМС

1. Медицинские организации:

1.1. Информировать граждан:

1.1.1. о режиме работы, в том числе структурных подразделений;

1.1.2. о праве на осуществление медицинской деятельности, о медицинских работниках, об уровне их образования и об их квалификации;

1.1.3. о возможности получения медицинской помощи в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о правах и обязанностях граждан в сфере ОМС;

1.1.4. о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

1.1.5. о возможности прохождения профилактических медицинских осмотров, включая диспансеризацию, в том числе в вечерние часы и в субботу;

1.1.6. о правах и обязанностях граждан в сфере ОМС;

1.1.7. о показателях доступности и качества медицинской помощи, перечень которых установлен программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

1.1.8. о лекарственном обеспечении медицинской помощи, оказываемой в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

1.2. Предоставляют СМО доступное для пациентов место для размещения информационных материалов о правах застрахованных лиц в сфере ОМС.

1.3. Размещают информационные материалы в соответствии с требованиями к размещению информационных материалов (приложение 1 к настоящим Правилам):

- на информационных стендах (стойках) и вывесках в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан (у регистратуры, в приемном отделении и холле для посетителей, местах ожидания пациентами приема (госпитализации));

- на информационных стендах (стойках) и вывесках в каждом обособленном подразделении, в том числе, специально созданном для оказания платных услуг;

- на официальных сайтах в сети «Интернет»;

- иными, предусмотренными законодательством РФ способами.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках) и вывесках, должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей медицинские услуги, в том числе платные. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

2. Страховые медицинские организации:

2.1. Информировать граждан:

2.1.1. о деятельности в сфере обязательного медицинского страхования, о руководителях, об акционерах (участниках, членах); о финансовых результатах деятельности; об опыте работы; о количестве застрахованных лиц всего, в том числе в субъектах Российской Федерации на начало текущего года;

2.1.2. о медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории ХМАО-Югры;

2.1.3. о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

2.1.4. о выявленных нарушениях в медицинских организациях при оказании медицинской помощи,

2.1.5 о правах и обязанностях граждан в сфере ОМС;

2.1.6. о порядке получения полиса, в том числе:

форме заявления о выборе (замене) страховой медицинской организации;

форме заявления о выдаче дубликата полиса или переоформлении полиса;

об адресах и режиме работы пунктов выдачи полисов;

способах подачи заявления;

адресах официальных сайтов страховых медицинских организаций, участвующих в сфере обязательного медицинского страхования ХМАО-Югры;

номерах телефонов и адреса электронной почты справочной службы страховых медицинских организаций, участвующих в сфере обязательного медицинского страхования ХМАО-Югры;

перечне документов, необходимых для получения полиса;

порядке обжалования решений, действий или бездействия работников при выдаче полисов;

2.1.7. номерах телефонов и адресах электронной почты подразделений по организации защиты прав застрахованных лиц страховых медицинских организаций, участвующих в сфере обязательного медицинского страхования на территории ХМАО-Югры и ТФОМС Югры;

2.1.8. о медицинских организациях, в которых граждане могут пройти профилактические медицинские осмотры, включая диспансеризацию, о возможности прохождения профилактических медицинских осмотров, включая диспансеризацию, в том числе в вечерние часы и в субботу;

2.1.9. о возможности дистанционной записи на медицинские исследования.

2.2. Предоставляют гражданам возможность задать вопрос, а также обратиться с официальным обращением на официальном сайте в сети «Интернет»;

2.3. обеспечивают МО информационными материалами (брошюрами, листовками, памятками) о правах граждан в сфере ОМС, информационными стендами с плакатами и/или информацией о предоставляемых видах и объемах медицинской помощи, условиях ее получения в соответствии с программами обязательного медицинского страхования.

2.4. Размещают информационные материалы в соответствии с требованиями к размещению информационных материалов (приложение 2 к настоящим Правилам):

- в местах, отведенных в СМО для приема граждан;
- в пунктах выдачи полисов ОМС;
- на официальных сайтах в сети «Интернет»;
- в МО, находящихся со СМО в договорных отношениях;
- в средствах массовой информации;
- иными, предусмотренными законодательством РФ способами.

2.5. Распространяют информационные материалы персонально гражданам (их представителям) в следующих случаях:

- при выдаче, замене полиса ОМС;
- при обращении в подразделения СМО или к страховому представителю в МО;
- при проведении СМО информационно-разъяснительных мероприятий (встреч) с гражданами;
- в иных случаях.

IV. Порядок контроля за размещением информационных материалов и соблюдением требований к ним и отчетность по информированию в сфере ОМС

1. Контроль за размещением информационных материалов и соблюдением требований к ним в МО осуществляется СМО в соответствии с договором на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, ТФОМС Югры, в соответствии с утвержденным графиком проверок, а также руководством МО (внутренний контроль не реже 1 раза в год).

2. Контроль за размещением информационных материалов и соблюдением требований к ним в СМО осуществляется ТФОМС Югры в соответствии с утвержденным планом проверок деятельности страховых медицинских организаций, а также руководством СМО (внутренний контроль не реже 1 раза в год).

3. Отчетность о соответствии требованиям информационных материалов о порядке реализации прав и обязанностей граждан в сфере обязательного медицинского страхования предоставляется (приложение 3, 4 к настоящим Правилам):

- филиалами ТФОМС Югры в ТФОМС Югры в срок не позднее 1 декабря года, в котором была проведена проверка.

Приложение 1 к Правилам обеспечения
информирования граждан о порядке реализации
их прав и обязанностей в сфере ОМС на территории
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Требования к информационным материалам, размещаемым
медицинскими организациями

№ п/п	Содержание информационных материалов	Перечень мест для размещения
1.	Информация о медицинской организации	
1.1	Полное и сокращенное наименование юридического лица; адрес места нахождения юридического лица; режим работы МО.	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; рядом с каждым, предназначенным для граждан, входом в здание медицинской организации.
1.2.	Лицензия на осуществление медицинской деятельности с указанием перечня разрешенных работ и услуг.	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; около регистратуры и/или в холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах.
2.	Информация об осуществляемой медицинской деятельности	
2.1.	О структурных подразделениях МО, их местонахождении, режиме работы.	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; около регистратуры и/или в холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах.
2.2.	Виды оказываемой в МО медицинской помощи в соответствии с программами обязательного медицинского страхования.	
2.3.	О медицинских работниках МО, об уровне их образования и их квалификации.	
3.	Информация об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи	
3.1.	Виды медицинской помощи, предоставляемые в соответствии с программами обязательного медицинского страхования.	
3.2.	Условия и порядок (в том числе сроки ожидания медицинской помощи) оказания медицинской помощи, установленные программами оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи.	
3.3	Показатели доступности и качества медицинской помощи, установленных территориальной программой обязательного медицинского страхования	
3.4.	Перечень лекарственных препаратов, медицинских изделий	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; около регистратуры и/или в холлах амбулаторно-

	и специализированных продуктов лечебного питания, применяемых при амбулаторном лечении отдельных категорий граждан, которым предоставляются меры социальной поддержки.	поликлинических отделений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах.
3.5.	Перечень лекарственных препаратов, применяемых при амбулаторном лечении детей из многодетных семей в возрасте до 6 лет, детей до 3 лет жизни, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях опекунов или попечителей, приемных семьях	
3.6.	Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения.	
3.7.	Информация о возможности прохождения профилактических медицинских осмотров, включая диспансеризацию, в том числе в вечерние часы и в субботу.	
4.	Информация о правах граждан на получение бесплатной медицинской помощи	
4.1.	Права гражданина в сфере здравоохранения в соответствии с главой 4 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».	На официальном сайте МО в сети «Интернет»; около регистратуры и/или в холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях и холлах для посетителей в стационарах.
4.2.	Права застрахованных лиц в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».	
4.3.	Информация о страховых медицинских организациях, участвующих в сфере обязательного медицинского страхования ХМАО-Югры; номера телефонов и адреса электронной почты справочной службы страховых медицинских организаций, участвующих в сфере обязательного медицинского страхования ХМАО-Югры, ТФОМС Югры.	
4.4.	Информация о страховых представителях СМО (при наличии в МО): место расположения, часы приема.	

Приложение 2 к Правилам обеспечения
информирования граждан о порядке реализации
их прав и обязанностей в сфере ОМС на территории
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Требования к информационным материалам, размещаемым страховыми медицинскими
организациями

№ п/п	Содержание информационных материалов	Перечень мест для размещения
1.	Информация о страховой медицинской организации	
1.1.	Полное и сокращенное наименование юридического лица; местонахождение, режим работы СМО, контактные телефоны, в том числе телефоны «горячей линии», график приема руководства СМО. Адреса и режим работы пунктов выдачи полисов.	На официальном сайте СМО в сети «Интернет», рядом с каждым предназначенным для граждан входом в здание (вывеска), в котором расположено подразделение СМО (пункт выдачи полисов).
1.2.	О деятельности в сфере обязательного медицинского страхования: о руководителях, об акционерах (участниках, членах); о финансовых результатах деятельности; об опыте работы; о количестве застрахованных лиц всего, в том числе в субъектах Российской Федерации на начало текущего года.	На официальном сайте СМО в сети «Интернет», в СМИ.
2.	Информация об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи	
2.1.	Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.	На официальном сайте СМО в сети «Интернет», в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.
2.2.	Список медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории ХМАО-Югры.	На официальном сайте СМО в сети «Интернет»
2.3.	Виды, качество и об условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.	На официальном сайте СМО в сети «Интернет», в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.
2.4.	Выявленные нарушения в медицинских организациях при оказании медицинской помощи.	
2.5.	Список медицинских организаций, в которых граждане могут пройти профилактические медицинские осмотры, включая диспансеризацию, включая информацию о возможности прохождения профилактических медицинских осмотров, включая диспансеризацию, в том числе в вечерние часы и в субботу.	
2.6.	О возможности дистанционной записи на медицинские исследования.	

3.	Информация о правах застрахованных лиц, порядке выдачи полиса ОМС	
3.1	Права гражданина в сфере здравоохранения в соответствии с главой 4 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».	На официальном сайте СМО в сети «Интернет», в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.
3.2	Права застрахованных лиц в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».	
3.3.	Порядок получения полиса, в том числе: форма заявления о выборе (замене) страховой медицинской организации; форма заявления о выдаче дубликата полиса или переоформлении полиса; способы подачи заявления; перечень документов, необходимых для получения полиса.	
3.4.	Адреса официальных сайтов страховых медицинских организаций, участвующих в сфере обязательного медицинского страхования ХМАО-Югры, ТФОМС Югры; Номера телефонов и адреса электронной почты справочной службы, подразделений по организации защиты прав застрахованных лиц страховых медицинских организаций, участвующих в сфере обязательного медицинского страхования ХМАО-Югры, ТФОМС Югры.	
3.5.	Информация о службе страховых представителей СМО, включая информацию о деятельности в МО.	
4.	Информация о порядке обжалования действий работников СМО	
4.1	Порядок приема и сроки рассмотрения претензий граждан к работе подразделений и/или работников СМО, фамилия, имя, отчество руководителя СМО, часы и место приема им граждан, телефон; - порядок обращения застрахованных граждан в ТФОМС Югры в случаях претензий к работе СМО; - порядок обжалования действий или бездействия оператора, осуществляющего обработку персональных данных застрахованного лица.	На официальном сайте СМО в сети «Интернет»; в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.
4.2.	Порядок обжалования решений, действий или бездействия работников СМО при выдаче полисов.	На официальном сайте СМО в сети «Интернет», в СМИ.
5.	Информация о работниках СМО¹	
5.1	Фамилия, имя, отчество руководителя СМО, часы и место приема им граждан, телефон приемной.	На официальном сайте СМО в сети «Интернет»; в помещениях, предназначенных для приема (ожидания приема) граждан во всех подразделениях СМО.
5.2.	Фамилии, имена, отчества, должности работников СМО.	Таблички на кабинетах и/или, нагрудный знак (бейдж).

* Информация предоставляется с учетом требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Приложение 3 к Правилам обеспечения информирования граждан о порядке реализации их прав и обязанностей в сфере ОМС на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Отчет о соответствии требованиям информационных материалов о порядке реализации прав и обязанностей граждан в сфере обязательного медицинского страхования, размещенных на стенде/официальном сайте медицинской организации

Сведения о МО, подразделении (отделение, филиал) МО ¹	Наличие на стенде/официальном сайте полной информации			
	Информация о медицинской организации	Информация об осуществляемой медицинской деятельности	Информация об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи	Информация о правах граждан на получение бесплатной медицинской помощи

Заключение: _____

Специалист, проводивший проверку _____
Подпись (Ф.И.О.)

Руководитель _____ (_____)

«__» _____ 20__ г. м.п.

С отчетом ознакомлен
 Руководитель МО _____ (_____)

«__» _____ 20__ г. м.п.

¹ в медицинских организациях, состоящих из обособленных подразделений, имеющих помещения, предназначенные для приема (ожидания приема) граждан, необходимо оценивать каждое подразделение отдельно

