Министерство здравоохранения Российской Федерации

**ПАМЯТКА ДЛЯ ГРАЖДАН  
о гарантиях бесплатного оказания медицинской помощи**

В соответствии со статьей 41 Конституции Российской Федерации каждый гражданин имеет право на охрану здоровья и бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в гарантированном объеме без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Программа), ежегодно утверждаемой Правительством Российской Федерации.

Основными государственными источниками финансирования Программы являются средства системы обязательного медицинского страхования и бюджетные средства.

На основе Программы субъекты Российской Федерации ежегодно утверждают территориальные программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи (далее – территориальные программы).

**1. Какие виды медицинской помощи Вам оказываются бесплатно**

В рамках Программы бесплатно предоставляются:

1. Первичная медико-санитарная помощь, включающая:

-.первичную доврачебную помощь, которая оказывается фельдшерами, акушерами и другими медицинскими работниками со средним медицинским образованием в амбулаторных условиях, в условиях дневного стационара;

-.первичную врачебную помощь, которая оказывается врачами- терапевтами, врачами-терапевтами участковыми, врачами- педиатрами, врачами-педиатрами участковыми и врачами общей практики (семейными врачами);

-.первичную специализированную медицинскую помощь, которая оказывается врачами специалистами.

2. Специализированная медицинская помощь, которая оказы- вается в стационарных условиях и в условиях дневного стационара врачами-специалистами, и включает профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний, в том числе в период беремен- ности, родов и послеродовой период, требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий.

3. Высокотехнологичная медицинская помощь с применением новых сложных и (или) уникальных методов лечения, а также ресурсо- емких методов лечения с научно доказанной эффективностью, в том числе клеточных технологий, роботизированной техники.

С перечнем видов высокотехнологичной медицинской помощи, содержащим, в том числе, методы лечения и источники финансового обеспечения, Вы можете ознакомиться в приложении к Программе.

4. Скорая медицинская помощь, которая оказывается государст- венными и муниципальными медицинскими организациями при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства. При необходимости осуществляется медицинская эвакуация.

Для избавления от боли и облегчения других тяжелых проявлений заболевания, в целях улучшения качества жизни неизлечимо больных пациентов гражданам предоставляется паллиативная медицинская помощь в амбулаторных и стационарных условиях.

Вышеуказанные виды медицинской помощи включают бесплатное проведение:

-.медицинской реабилитации;  
-.экстракорпорального оплодотворения (ЭКО);  
-.различных видов диализа;  
-.химиотерапии при злокачественных заболеваниях; -.профилактических мероприятий, включая:  
-.профилактические медицинские осмотры, в том числе детей,

работающих и неработающих граждан, обучающихся в образова- тельных организациях по очной форме, в связи с занятиями физической культурой и спортом;

-.диспансеризацию, в том числе пребывающих в стационарных учреждениях детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе усыновленных (удочеренных), принятых под опеку (попечительство) в приемную или патронатную семью. Граждане проходят диспансеризацию бесплатно в медицинской организации, в которой они получают первичную медико-санитарную помощь. Большинство мероприятий в рамках диспансеризации проводятся 1 раз в 3 года за исключением маммографии для женщин в возрасте от 51 до 69 лет и исследования кала на скрытую кровь для граждан от 49 до 73 лет, которые проводятся 1 раз в 2 года; -.диспансерное наблюдение граждан, страдающих социально значимыми заболеваниями и заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, а также лиц, страдающих хроническими заболеваниями, функциональными расстройствами, иными состояниями.  
Кроме того Программой гарантируется проведение: -.пренатальной (дородовой) диагностики нарушений развития ребенка у беременных женщин;  
-.неонатального скрининга на 5 наследственных и врожденных заболеваний у новорожденных детей;  
-.аудиологического скрининга у новорожденных детей и детей первого года жизни.  
Граждане обеспечиваются лекарственными препаратами в соответствии с Программой.

**2. Каковы предельные сроки ожидания Вами медицинской помощи**

Медицинская помощь оказывается гражданам в трех формах – плановая, неотложная и экстренная.

**Экстренная форма** предусматривает оказание медицинской помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента. При этом медицинская помощь в экстренной форме оказывается медицинской организацией и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается.

**Неотложная форма** предусматривает оказание медицинской помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

**Плановая форма** предусматривает оказание медицинской помощи при проведении профилактиче- ских мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

В зависимости от этих форм Правительством Российской Федерации устанавливаются предельные сроки ожидания медицинской помощи.

Так, сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию.

**Сроки ожидания оказания медицинской помощи в плановой форме для:**

-.приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми не должны превышать **24 часов** с момента обращения пациента в медицинскую организацию;

-.проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать **14 календарных дней** со дня обращения пациента в медицинскую организацию;

-.проведения диагностических инструментальных (рентгено- графические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать **14 календарных дней** со дня назначения;

-.проведения компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико- санитарной помощи не должны превышать **30 календарных дней**, а для пациентов с онкологическими заболеваниями – **14 календарных дней** со дня назначения;

-.специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи не должны превышать **30 календарных дней** со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию, а для пациентов с онкологическими заболеваниями - **14 календарных дней** с момента установления диагноза заболевания.

Время доезда до пациента бригад скорой медицинской помощи при оказании скорой медицинской помощи в экстренной форме не должно превышать **20 минут** с момента ее вызова. При этом в территориальных программах время доезда бригад скорой медицинской помощи может быть обоснованно скорректировано с учетом транспортной доступности, плотности населения, а также климатических и географических особенностей регионов.

4 **3. За что Вы не должны платить**

В соответствии с законодательством Россий- ской Федерации в сфере охраны здоровья граждан при оказании медицинской помощи в рамках Программы и территориальных программ не подлежат оплате за счет личных средств граждан:

-.оказание медицинских услуг;

-.назначение и применение в стационарных условиях, в условиях дневного стационара, при оказании медицинской помощи в экстренной и неотложной форме лекарственных препаратов по медицинским показаниям:

а) включенных в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов;

б) не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, в случаях их замены из-за индивидуальной непереносимости, по жизненным показаниям;

-.назначение и применение медицинских изделий, компонентов крови, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания по медицинским показаниям;

-.размещение в маломестных палатах (боксах) пациентов по медицинским и (или) эпидемиологическим показаниям;

-.для детей в возрасте до четырех лет создание условий пребывания в стационарных условиях, включая предоставление спального места и питания, при совместном нахождении одного из родителей, иного члена семьи или иного законного представителя в медицинской организации, а для ребенка старше указанного возраста – при наличии медицинских показаний;

-.транспортные услуги при сопровождении медицинским работником пациента, находящегося на лечении в стационарных условиях, в случае необходимости проведения ему диагностических исследований при отсутствии возможности их проведения медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь.

**4. О платных медицинских услугах**

В соответствии с законодательством Российской Федерации граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

5 При этом платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме медицинской помощи, либо по Вашей просьбе в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств.

Медицинские организации, участвующие в реализации Програм- мы и территориальных программ, имеют право оказывать Вам платные медицинские услуги:

-.на иных условиях, чем предусмотрено Программой, террито- риальными программами и (или) целевыми программами. Вам следует ознакомиться с важным для гражданина разделом Програм- мы и территориальной программы – «Порядок и условия бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

-.при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Феде- рации;

-.гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

-.при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением:

а) самостоятельного обращения гражданина в медицинскую организацию, выбранную им не чаще одного раза в год (за исклю- чением изменения места жительства или места пребывания);

б) оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме при самостоятельном обращении гражданина в медицинскую организацию;

в) направления на предоставление медицинских услуг врачом- терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом общей практики (семейным врачом), врачом-специалистом, фельд- шером, а также оказания первичной специализированной медико- санитарной помощи, специализированной медицинской помощи по направлению лечащего врача;

г) иных случаев, предусмотренных законодательством в сфере охраны здоровья.

Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема оказываемой медицинской помощи, предоставляемых такому пациенту без взимания платы в рамках Программы и территориальных программ.

6**5. Куда обращаться по возникающим вопросам и при нарушении Ваших прав на бесплатную медицинскую помощь**

По вопросам бесплатного оказания медицинской помощи и в случае нарушения прав граждан на ее предоставление, разрешения конфликтных ситуаций, в том числе при отказах в предоставлении медицинской помощи, взимания денежных средств за её оказание, следует обращаться в:

-.администрацию медицинской организации – к заведующему отделением, руководителю медицинской организации;

-.в офис страховой медицинской организации, включая страхового представителя;

-.очно или по телефону, номер которого указан в страховом полисе;

-.территориальный орган управления здравоохранением и территориальный орган Росздравнадзора, территориальный фонд обязательного медицинского страхования;

-.общественные советы (организации) по защите прав пациентов при органе государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья и при территориальном органе Росздравнадзора;

-.профессиональные некоммерческие медицинские и пациент- ские организации;

-.федеральные органы власти и организации, включая Минис- терство здравоохранения Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, Росздравнадзор и пр.

**6. Что Вам следует знать о страховых представителях страховых медицинских организаций**

**Страховой представитель** – это сотрудник страховой медицинской организации, прошедший специальное обучение, представляющий Ваши интересы и обеспечивающий Ваше индивидуальное сопровождение при оказа-

нии медицинской помощи, предусмотренной законодательством. Страховой представитель:

-.предоставляет Вам справочно-консультативную информацию, в том числе о праве выбора (замены) и порядке выбора (замены) стра- ховой медицинской организации, медицинской организации и вра- ча, а также о порядке получения полиса обязательного медицинского страхования;

-.информирует Вас о необходимости прохождения диспансери- зации и опрашивает по результатам ее прохождения;

-.консультирует Вас по вопросам оказания медицинской помощи;

-.сообщает об условиях оказания медицинской помощи и наличии свободных мест для госпитализации в плановом порядке;

-.помогает Вам подобрать медицинскую организацию, в том числе оказывающую специализированную медицинскую помощь;

-.контролирует прохождение Вами диспансеризации;

-.организует рассмотрение жалоб застрахованных граждан на качество и доступность оказания медицинской помощи.

Кроме того, Вы можете обращаться в офис страховой медицин- ской организации к страховому представителю при:

-.отказе в записи на приём к врачу специалисту при наличии направления лечащего врача;

-.нарушении предельных сроков ожидания медицинской помощи в плановой, неотложной и экстренной формах;

-.отказе в бесплатном предоставлении лекарственных препаратов, медицинских изделий, лечебного питания – всего того, что предусмотрено Программой;

-.ситуации, когда Вам предложено оплатить те медицинские услуги, которые по медицинским показаниям назначил Ваш лечащий врач. Если Вы уже заплатили за медицинские услуги, обязательно сохраните кассовый чек, товарные чеки и обратитесь в страховую медицинскую организацию, где Вам помогут установить правомерность взимания денежных средств, а при неправомер- ности – организовать их возмещение;

-.иных случаях, когда Вы считаете, что Ваши права нарушаются.