

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
N 298-мпр**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
"ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО  
СТРАХОВАНИЯ ГРАЖДАН ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ"  
N 33**

**ПРИКАЗ  
от 12 августа 2010 года**

**О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБ ИНФОРМИРОВАННОСТИ  
И ЗАЩИТЕ ПРАВ ГРАЖДАН ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ  
В СИСТЕМЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ  
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. приказов министерства здравоохранения  
Иркутской области и ТФОМС Иркутской области  
от 24.06.2011 N 75-мпр, от 09.10.2012 N 184-мпр/50,  
от 03.06.2013 N 89-мпр/25, от 21.02.2014 N 21-мпр/15)

В целях совершенствования деятельности страховых медицинских организаций и медицинских организаций в Иркутской области по обеспечению прав граждан при получении медицинской помощи в рамках Территориальной программы обязательного медицинского страхования Иркутской области, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", приказываем:

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области и ТФОМС Иркутской области от 09.10.2012 N 184-мпр/50)

1. Утвердить прилагаемое Положение об обеспечении информированности граждан о правах при получении медицинской помощи, соблюдения конфиденциальности информации и информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от него в условиях системы обязательного медицинского страхования.

2. Признать утратившим силу приказ Комитета здравоохранения администрации Иркутской области и ТФОМС граждан Иркутской области от 20 февраля 2002 года N 88/13 "О совершенствовании деятельности по обеспечению и защите прав граждан при получении медицинской помощи".

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Иркутской области Купцевича А.С. и первого заместителя исполнительного директора ГУ "ТФОМС граждан Иркутской области" Абашина Н.Н.

Министр здравоохранения

Иркутской области  
Г.М.ГАЙДАРОВ

Исполнительный директор ГУ "ТФОМС  
граждан Иркутской области"  
С.В.ШОЙКО

Утверждено  
приказом  
министерства здравоохранения  
Иркутской области  
N 298-мпр и  
ГУ "ТФОМС граждан Иркутской области"  
N 33  
от 12 августа 2010 года

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОБЕСПЕЧЕНИИ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ГРАЖДАН О ПРАВАХ  
ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, СОБЛЮДЕНИЯ  
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИИ И ИНФОРМИРОВАННОГО  
ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО  
И ОТКАЗА ОТ НЕГО В УСЛОВИЯХ СИСТЕМЫ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО  
МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ**

(в ред. приказов министерства здравоохранения  
Иркутской области и ТФОМС Иркутской области  
от 24.06.2011 N 75-мпр, от 09.10.2012 N 184-мпр/50,  
от 03.06.2013 N 89-мпр/25, от 21.02.2014 N 21-мпр/15)

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение регулирует порядок обеспечения информированности граждан о правах при получении медицинской помощи, соблюдения конфиденциальности информации и информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от него в условиях системы обязательного медицинского страхования.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области и ТФОМС Иркутской области от 09.10.2012 N 184-мпр/50)

**Глава 2. ПОРЯДОК И СПОСОБЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМИРОВАННОСТИ  
ГРАЖДАН О ПРАВАХ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ  
В УСЛОВИЯХ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ**

3. В целях обеспечения информированности граждан о правах при получении

медицинской помощи медицинскими организациями и СМО используются следующие направления работы:

- а) работа с обращениями граждан;
- б) работа со средствами массовой информации;
- в) выпуск наглядных материалов (календари, брошюры и т.д.);
- г) размещение информации о правах пациентов в медицинских организациях, страховых медицинских организациях (далее - СМО);
- д) использование информационно-телекоммуникационных сетей.

4. В целях изучения мнения населения об уровне оказания медицинской помощи медицинским организациям и СМО необходимо периодически и/или систематически организовывать и проводить мероприятия по типу горячей линии, "открытого телефона", встречи с населением с последующим анализом обращений.

5. Работа со средствами массовой информации медицинскими организациями и СМО ведется по следующим направлениям:

- а) размещение публикаций по правам граждан в системе обязательного медицинского страхования (далее - ОМС) в печатных, электронных средствах массовой информации;
- б) размещение комментариев врачей, экономистов, юристов по наиболее часто поступающим обращениям граждан;
- в) опубликование номеров телефонов горячей линии и расписания приема граждан в СМО;
- г) размещение публикаций в территориальных бесплатных (рекламно-информационных) газетах в целях обеспечения доступности информации для социально незащищенных групп граждан.

6. Для обеспечения информированности каждого гражданина о правах в области охраны здоровья медицинскими организациями и СМО должны применяться методы рекламной информации (брошюры, памятки). При этом информацию о правах граждан в области охраны здоровья возможно сочетать с часто используемыми сведениями (расписание поездов, автобусов, календари и др.).

Примерная форма памятки для информирования граждан об их правах при получении медицинской помощи определена Приложением 1 к настоящему Положению.

7. Информация о правах граждан в области охраны здоровья размещается в медицинских организациях, СМО в доступных для населения местах по примерной форме, определенной Приложениями 2, 3 к настоящему Положению.

8. Для организации работы по информированию граждан на общедоступных страницах официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" СМО размещается следующая информация:

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области и ТФОМС Иркутской области от 09.10.2012 N 184-мпр/50)

- а) общая нормативно-справочная информация о деятельности системы ОМС;
- б) контактная информация, в том числе адреса офисов и телефоны горячей линии.

9. В целях обеспечения диалога заинтересованных сторон по информированности граждан о правах в области охраны здоровья необходимо:

- а) организовывать форумы с участием в них представителей СМО, руководителей муниципальных органов управления здравоохранением и медицинских организаций;
- б) публиковать ответы на вопросы, заданные на форуме;
- в) использовать оповещение заинтересованных лиц;
- г) организовывать механизмы обратной связи с пользователями официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области и ТФОМС Иркутской области от 09.10.2012 N 184-мпр/50)

10. Для развития и поддержания официальных сайтов в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет" необходимо:

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области и ТФОМС Иркутской области от 09.10.2012 N 184-мпр/50)

а) размещать ссылки на ресурсы, содержащие информацию о правах граждан в области охраны здоровья;

б) проводить мониторинг обращений пользователей к интересующей информации с помощью статистики посещений официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области и ТФОМС Иркутской области от 09.10.2012 N 184-мпр/50)

в) периодически корректировать и изменять структуру официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с целью облегчения поиска информации в зависимости от востребованности ресурсов;

(в ред. приказа министерства здравоохранения Иркутской области и ТФОМС Иркутской области от 09.10.2012 N 184-мпр/50)

г) добавлять информацию и поддерживать ее в актуальном виде.

11. СМО необходимо:

а) обеспечивать размещение информационных материалов в общедоступных для граждан местах согласно Приложению 2 к настоящему Положению:

в местах, отведенных в СМО для приема граждан;

в пунктах выдачи страховых медицинских полисов ОМС;

в медицинских организациях, находящихся со СМО в договорных отношениях;

б) размещать, а также вручать персонально гражданам (их представителям) информационные и тематические материалы, соответствующие требованиям достоверности, доступности, наглядности, полноты;

в) в местах размещения информационных материалов представлять материалы об иных, кроме ОМС, видах медицинского страхования;

г) при обеспечении тематическими материалами, разработанными и утвержденными органами и организациями, реализующими государственную политику в сфере здравоохранения и обязательного медицинского страхования, обеспечивать их размещение (плакаты), а также выдачу (буклеты, листовки и т.д.) персонально гражданам (их представителям);

д) осуществлять выдачу персонально гражданам (их представителям) материалов социального характера, использование которых согласовано органами и организациями, реализующими государственную политику в сфере здравоохранения и обязательного медицинского страхования, а также социальной защиты и социального страхования;

е) осуществлять выдачу персонально гражданам (их представителям) тематических материалов при:

выдаче, замене страхового медицинского полиса;

обращении граждан в подразделения СМО (офис, консультационную службу пункта выдачи полисов, кабинет страхового представителя) для получения консультации, рассмотрения жалобы;

проведении СМО информационно-разъяснительных мероприятий (встреч) с гражданами, представителями страхователей;

ж) представлять в регистратурах и холлах амбулаторно-поликлинических учреждений, в приемных отделениях стационаров медицинских организаций информацию о правах пациента согласно Приложению 2 к настоящему Положению.

12. В целях обеспечения информированности граждан о правах в области охраны здоровья СМО и государственное учреждение "Территориальный фонд обязательного медицинского страхования граждан Иркутской области" (далее - ГУ "ТФОМС") организуют совещания, семинары, проводят плановое обучение, позволяющее медицинским работникам, в том числе руководителям медицинских организаций,

получить информацию о законодательстве Российской Федерации по охране здоровья граждан, ответственности медицинских работников при оказании медицинской помощи и правах граждан при ее получении.

### Глава 3. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВА ГРАЖДАН НА СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИИ О ФАКТЕ ОБРАЩЕНИЯ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ, О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ, ДИАГНОЗЕ И ИНЫХ СВЕДЕНИЙ, ПОЛУЧЕННЫХ ПРИ ИХ ОБСЛЕДОВАНИИ И ЛЕЧЕНИИ

13. При обращении граждан за медицинской помощью и ее получении в медицинских организациях пациенту должна быть гарантирована конфиденциальность передаваемых им сведений.

14. Информация о том, кому могут предоставляться сведения о факте обращения за медицинской помощью, в том числе о пребывании пациента в медицинской организации в настоящее время, состоянии его здоровья, диагнозе его заболевания и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, должна заноситься в медицинскую документацию пациента и им подписываться.

Соответственно, в отношении пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, эта информация должна быть отражена лечащим врачом в медицинской карте амбулаторного больного, в отношении больного, получающего медицинскую помощь в стационаре, - в медицинской карте стационарного больного в приемном отделении медицинского учреждения.

15. Аналогичная информация должна быть внесена в соответствующие медицинские карты пациентов, не достигших возраста 15 лет, и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, и подписана их законными представителями.

16. В последующем лечащий (дежурный) врач, другие должностные лица медицинской организации, сотрудники справочного бюро и других подразделений медицинской организации должны учитывать данную информацию при общении с третьими лицами, а также при ответах на письменные и устные обращения юридических и физических лиц по вопросам, касающимся получения медицинской помощи данным пациентом.

17. Соответствующая информация о состоянии здоровья должна быть представлена лицам, имеющим право получения информации, отнесенной к врачебной тайне, в установленном законодательством порядке.

18. Министерством здравоохранения Иркутской области, органами управления здравоохранением муниципальных образований Иркутской области, руководителями медицинских организаций, а также ГУ "ТФОМС" и СМО осуществляется контроль за обеспечением прав граждан на соблюдение конфиденциальности информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при их обследовании и лечении.

### Глава 4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВА ГРАЖДАН НА ИНФОРМИРОВАННОЕ ДОБРОВОЛЬНОЕ СОГЛАСИЕ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО И ОТКАЗ ОТ НЕГО

19. Право гражданина на информацию о состоянии здоровья обеспечивается лечащим врачом, который обязан разъяснить пациенту в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, а также информировать пациента о ходе лечения, а при завершении лечения - о результатах проведенного лечения.

20. В отношении лиц, не достигших возраста 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, данное право обеспечивается лечащим врачом, заведующим отделением медицинской организации или другими специалистами, принимающими непосредственное участие в обследовании и лечении больного, посредством представления соответствующей информации их родителям или законным представителям.

21. Получение пациентом либо его законным представителем вышеуказанной информации и согласие на медицинское вмешательство оформляются соответствующей записью в медицинской документации и подписываются пациентом либо его законным представителем и лечащим врачом.

22. При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для них форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

23. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий также оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем и медицинским работником.

24. При отказе пациента поставить свою подпись, удостоверяющую информированность его о возможных последствиях отказа от медицинского вмешательства, запись об отказе пациента от медицинского вмешательства подписывается заведующим отделением и лечащим врачом медицинской организации.

25. Министерством здравоохранения Иркутской области, органами управления здравоохранения муниципальных образований, руководителями медицинских организаций, а также ГУ "ТФОМС" и СМО осуществляется контроль за обеспечением права пациента на информированное добровольное согласие и отказ от медицинского вмешательства.