



Подготовлены адвокатом Сазоновой Ю.А. в рамках реализации проекта «Служба социально - психологической адаптации и реабилитации онкопациентов и их близких «Содействие» № 24-1-002844 Дата реализации проекта 01.02.-31.12.2024 г.

Сроки оказания медицинской помощи

Ежегодно утверждают четко регламентированные сроки, в которые медучреждения обязаны оказать медицинскую помощь.

Постановлением Правительства РФ от 28 декабря 2023 г. N 2353 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов» установлены следующие сроки:

- сроки ожидания приема **врачами-терапевтами участковыми не должны превышать 24 часа** с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки проведения **консультаций врачей-специалистов (за исключением подозрения на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней** со дня обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки проведения **диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 рабочих дней со дня назначения исследований (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание);**
- сроки проведения **компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней** со дня назначения;

При подозрении на онкологическое заболевание:

- сроки проведения консультаций врачей-специалистов **не должны превышать**

3 рабочих дня;

- сроки проведения **диагностических инструментальных и лабораторных исследований в случае подозрения на онкологическое заболевание не должны превышать 7 рабочих дней со дня назначения исследований;**

- **срок установления диспансерного наблюдения врача-онколога за пациентом с выявленным онкологическим заболеванием не должен превышать 3 рабочих дня со дня постановки диагноза онкологического заболевания.**

Справочная информация:

Департамент здравоохранения Орловской области+7 4862 47-53-47,
<http://zdravorel.ru/>,

По вопросам обеспечения льготными лекарственными препаратами:

телефон горячей линии 122 добавочный 6

Управление Роспотребнадзора по Орловской области

Адрес: г. Орел, ул. Наугорское шоссе, 2А
8 (4862) 41-51-97, <https://57.rosпотребнадзор.ru>

Прокуратура Железнодорожного района г. Орла

302030 г. Орел, ул. Пушкина, 44
(4862) 73-52-32, e-mail: zhel@57.mailop.ru

Прокуратура Северного района г.Орла

302039 г. Орел, ул. Московское шоссе, 137
(4862) 36-03-91, e-mail: sev@57.mailop.ru

Прокуратура Советского района г.Орла

302028 г. Орел, ул. Октябрьская, 25
(4862) 73-15-46, e-mail: sov@57.mailop.ru

Прокуратура Заводского района г. Орла

302016 г. Орел, ул. Комсомольская, 127
(4862) 74-07-50, e-mail: zav@57.mailop.ru

Орловское отделение Ассоциации юристов России 302028, г. Орел, пер. Почтовый, д. 10, тел. 8-800-4444-284

Пример № 1

Скурихина Марина почувствовала недомогание и обратилась к участковому терапевту. Врач, выслушав жалобы пациентки и осмотрев её, выдал направление к врачу-онкологу. Марина незамедлительно отправилась к врачу-онкологу на прием, однако в регистратуре ей предложили записаться только через 5 дней, пояснив, что предыдущие дни уже все заняты.

Нарушены ли права Марины и куда ей необходимо жаловаться в этой ситуации?

В этой либо иной подобной ситуации необходимо придерживаться следующих действий:

Шаг 1. Обратиться к лечащему врачу, заведующему отделением или главному врачу больницы. Даже если по объективной причине не получится пройти обследование или лечение в положенные сроки в своем диспансере, можно попросить направление в другую больницу, где помощь окажут быстрее.

Шаг 2. Если на этом уровне не удалось договориться, нужно обратиться в страховую компанию — она указана в полисе ОМС. Это наиболее эффективный способ. Как правило, достаточно звонка на телефон горячей линии, чтобы решить проблему.

Шаг 3. Если и страховая компания не помогла, следует обратиться в надзорные и контрольные органы: Департамент здравоохранения Орловской области, Росздравнадзор или прокуратуру района, в котором находится медицинское учреждение.

В какой форме необходимо оставлять обращения и жалобы?

Сегодня системы большинства учреждений выстроены таким образом, что практически в любое можно позвонить по телефону горячей линии. Однако, все - таки лучше дополнительно зайти на сайт и оставить еще и письменное обращение в специальной форме, отнести письменное обращение лично, получив отметку о принятии Вашего заявления либо направить обращение/жалобу заказным письмом.

Звонок – наиболее быстрая форма обращения, но в случае, если ситуация незамедлительно не разрешится возможно потребуется подтверждение факта обращения. И тут уже без письменной формы обойтись никак нельзя.

При этом важно понимать, что несмотря на установленные сроки, в каждом случае могут быть особенности медицинского характера, которые не позволяют эти сроки соблюсти. Всегда лучше предварительно уточнить у врача, почему происходит задержка. Жалобу можно подать в любой момент.

Например, при подозрении на злокачественное новообразование онколог должен принять пациента не позднее чем через три рабочих дня. В день приема врач обязан организовать биопсию, чтобы подтвердить диагноз. Но закон не учитывает, что иногда нужна биопсия со сложным оперативным вмешательством, к которому пациента надо подготовить и взять биопсию в день приема просто невозможно.

Что писать в обращении/жалобе? На какие нормы закона ссылаться?

В обращении/жалобе необходимо описать ту ситуацию, которая произошла, подробно описав в чем именно выразилось нарушение прав.

При этом стоит подбирать лаконичные формулировки, описывая только факты, отбросив при этом эмоции. Возмущения и негативное отношение в такой ситуации понятны, но существенно мешают восприятию текста и очень часто не позволяют понять, что именно произошло и чего хочет обратившийся.

Ссылки на законодательство использовать необходимости нет. Орган, рассматривающий обращение, прекрасно знает о нормах закона, которые регламентируют тот или иной вопрос.



Пример № 2

Марина, пообщавшись с врачом, стала сомневаться в том, что ей будет оказана надлежащая медицинская помощь. Она слышала, что в соседнем регионе есть очень хорошая клиника, где как раз лечат её заболевание. Может ли Марина поехать в соседний регион и получить медицинскую помощь по полису ОМС там?

С одной стороны, нормы действующего законодательства позволяют пациенту выбирать медицинское учреждение, в котором он будет получать лечение. С другой, Порядок выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи регулирует отношения, связанные с выбором гражданином медицинской организации в пределах территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин. Каждый случай индивидуален, многое зависит от имеющегося заболевания, но в целом если помощь может быть предоставлена по месту жительства, то она должна быть оказана именно там. При этом некоторые медицинские организации принимают пациентов по полису ОМС без предоставления направления. Данную информацию можно уточнить на сайте учреждений и по телефону. Если направление все же нужно, рекомендуется отстаивать свои права в рамках закона, поскольку законодательно вы имеете полное право на получение второго мнения в связи с онкологическим заболеванием. В этом случае необходимо обратиться с соответствующим письменным заявлением. Возможно будет выдан отказ, но возможно, что именно письменное обращение будет способствовать выдаче направления.



Сегодня одной из ведущих проблем онкопациентов остается вопрос обеспечения жизненно важными лекарственными препаратами.

Пример № 3

Иванов Сергей имеет онкозаболевание. Врач назначил ему прием жизненно важного препарата, который предоставляется бесплатно. Сергей получил рецепт и отнес его в аптеку. Однако в аптеке Сергей получил ответ: мы ваш рецепт возьмем, но препарата сейчас нет. Вам будет выдан препарат после поступления его в аптеку. Ждите звонка. Сергей ждал, время шло, но ничего не происходило. Что делать в этой ситуации? Куда обращаться?

Чтобы получить назначенный лечащим врачом препарат, возможно позвонить в Департамент здравоохранения региона. По ряду таких обращений препараты предоставляются, но в настоящее время это скорее исключение, чем правило. Поэтому позвонить можно, но тянуть не следует. Если ответ будет таков, что необходимо опять ждать, то ждать уже не стоит. Следует обратиться в прокуратуру либо сразу в суд с исковым заявлением об обеспечении лекарственным препаратом. Поскольку законодательство содержит ряд обязательных требований для подачи исковых заявлений, самостоятельно составить иск все же затруднительно. Наиболее эффективным в данной ситуации будет обращение либо в прокуратуру либо к юристу.



Пример № 4

Сергей Иванов выбрал обращение в прокуратуру. Прокуратура выступила в защиту его нарушенных прав. Было подано исковое заявление об обеспечении Иванова Сергея жизненно важным препаратом, которое суд удовлетворил. Сергей получил решение суда, в котором было написано об обеспечении его лекарственным препаратом с указанием на немедленное обращение данного решения к исполнению. Это означает, что Сергей должен получить лекарство незамедлительно без учета месячного срока на обжалование судебного решения. Жалоба может быть подана, но решение суда независимо от этого должно исполняться. Решение-то суда Сергей получил, а вот лекарства как не было, так и нет. Что же делать дальше в этом случае?

Проблема в этой ситуации в том, что лекарство не было закуплено, а значит и по решению суда получить его невозможно, препарат отсутствует и взять его нигде. И никто тут не в силах помочь. Были ситуации, когда подача иска подтолкнула к обеспечению лекарством и лекарство было выдано до судебного заседания, но это исключения. В большинстве случаев решение суда остается на бумаге еще на длительный срок. Приставы будут требовать исполнения решения суда, примут все возможные меры, но лекарство от этого не появится. Самым правильным решением в этой ситуации (правильным с точки зрения получения препарата в кратчайшие сроки) будет покупка лекарственного препарата за свой счет.

Пример № 5

Сергей так и поступил купил препарат и стал лечиться. Вот только это не единственный препарат, который ему необходим, нужно приобретать и другие лекарства, а деньги потрачены на этот дорогостоящий препарат.

Что делать теперь? Где взять денежные средства?

После самостоятельного приобретения лекарственного препарата необходимо незамедлительно подать в суд исковое заявление о взыскании денежных средств за самостоятельно приобретенный препарат. В той ситуации, которая сложилась сегодня, получить деньги по решению суда значительно легче, чем лекарство. Решение суда по взысканию денежных средств исполняется значительно быстрее. Важно учитывать, что суд обращает внимание на дату приобретения лекарства. Если оно приобретено после выдачи рецепта и в требуемой дозировке (например, выписан препарат на 1 месяц с ежедневным приемом по 1 таблетке, а Сергей купил 1 упаковку из 30 таблеток), то никаких проблем не возникнет. Если бы Сергей захотел приобрести препарат на будущее и купить несколько упаковок сразу, то суд может в иске и частично отказать, посчитав такое решение Сергея преждевременным.



Пример № 6

Сергею пришлось пройти через многочисленные этапы, чтобы получить так необходимое ему лекарство. Он много волновался, прилагал многочисленные усилия для защиты своих прав вместо того, чтобы заниматься своим здоровьем. Можно ли как-то компенсировать этот вред? Или тут уже ничего не поделаешь?

Закон предусматривает возможность компенсации причиненного морального вреда по данной категории дел. Сам факт необеспечения жизненно важным препаратом в установленный срок – уже моральные страдания, которые должны быть компенсированы. Чтобы получить возмещение, в исковом заявлении необходимо дополнительно указать требование о взыскании компенсации морального вреда. На практике суммы варьируются от 10 000 до 15 000 рублей. Пусть и не очень много, но даже такая сумма лишней не будет.