



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ВСП ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПАЦИЕНТОВ. НАВИГАТОР ПАЦИЕНТОВ. 2024

Кичигина Наталья Федоровна

Руководитель проектов Всероссийского союза пациентов Горячая линия по защите прав пациентов, Навигатор пациентов
первый вице-президент ООоиБРС

Москва, 27 ноября – 1 декабря 2024

<https://congress-vsp.ru/xv/>



Всероссийский союз пациентов

ВСП – пациентская организация нового типа

Объединяет нозологические НКО пациентов для достижения общих целей. Развивает пациентское движение

Действует в интересах всех граждан России в качестве пациентов и в интересах государства

Изменяет систему, среду, внедряет идею пациентоориентированного здравоохранения и новые механизмы

Миссия: достижение максимально возможного уровня медицинской помощи населению в целом и каждому гражданину в отдельности

Цель: создание системы общественного участия в формировании национальной политики здравоохранения и социального развития

Средства : создание, аккумуляция, вовлечение общественных ресурсов в здравоохранение. Координация усилий социальных партнеров

17 НКО - членов

6 НКО - партнеров

7 000 000 Граждан, чьи интересы прямо представлены

200 региональных НКО

210 общественных советов

68 сайтов и аккаунтов



Горячая линия ВСП и Навигатор пациентов

ЦЕЛЬ ПРОЕКТОВ

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





Горячая линия ВСП и Навигатор пациентов

Финансовая поддержка:

Ассоциация международных фармацевтических производителей
Янссен ООО «Джонсон & Джонсон»



НАВИГАТОР
ПАЦИЕНТОВ



<https://congress-vsp.ru/xv/>



Горячая линия ВСП

**ГОРЯЧАЯ
ЛИНИЯ**

**Ждем ваших звонков
с 12.00 до 17.00
по московскому времени
в будние дни**

8-800-500-82-66

ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ОРГАНИЗОВАНА ВСЕРОССИЙСКИМ СОЮЗОМ ПАЦИЕНТОВ



Организация и принципы работы Горячей линии ВСП

Бесплатные консультации по будням с 12:00 до 17:00
(московское время) для всех регионов РФ

Консультанты, члены НКО ВСП, проходят постоянную подготовку, получают методическую поддержку

Консультанты не обсуждают лечение и не дают оценки правомерности действий медицинских работников

Ответ основан на информации, полученной от гражданина, и предлагает порядок действий гражданину

Консультанты на линии не обсуждают системные вопросы организации медицинской помощи



Голосовое приветствие Горячей линии

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**»...*





Задачи Горячей линии

- Информирование граждан об их 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

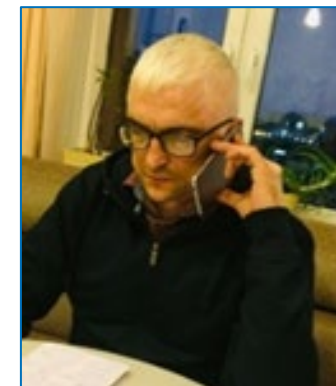
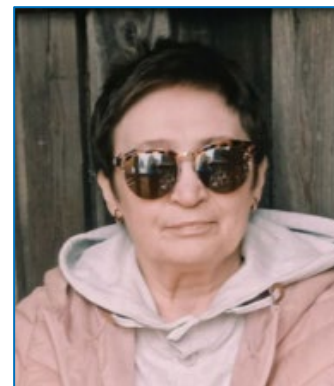
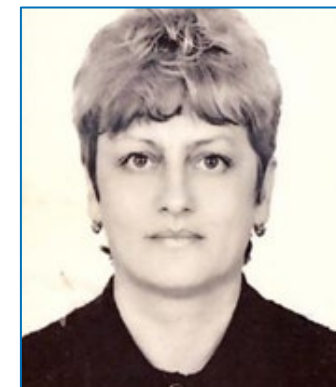
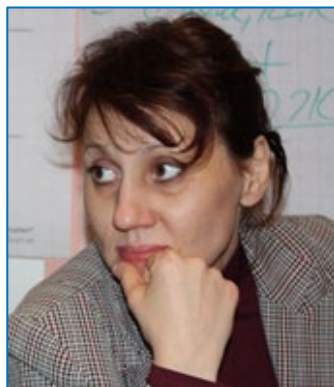
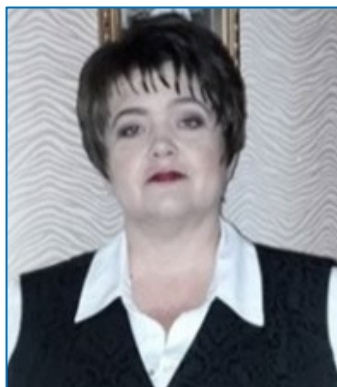


Горячая линия ВСП



<https://hotline-vsp.ru/>

Наши эксперты: 2018-2024



<https://congress-vsp.ru/xv/>



Анализ данных горячей линии в ГУГЛ-формах

Вид льготы *

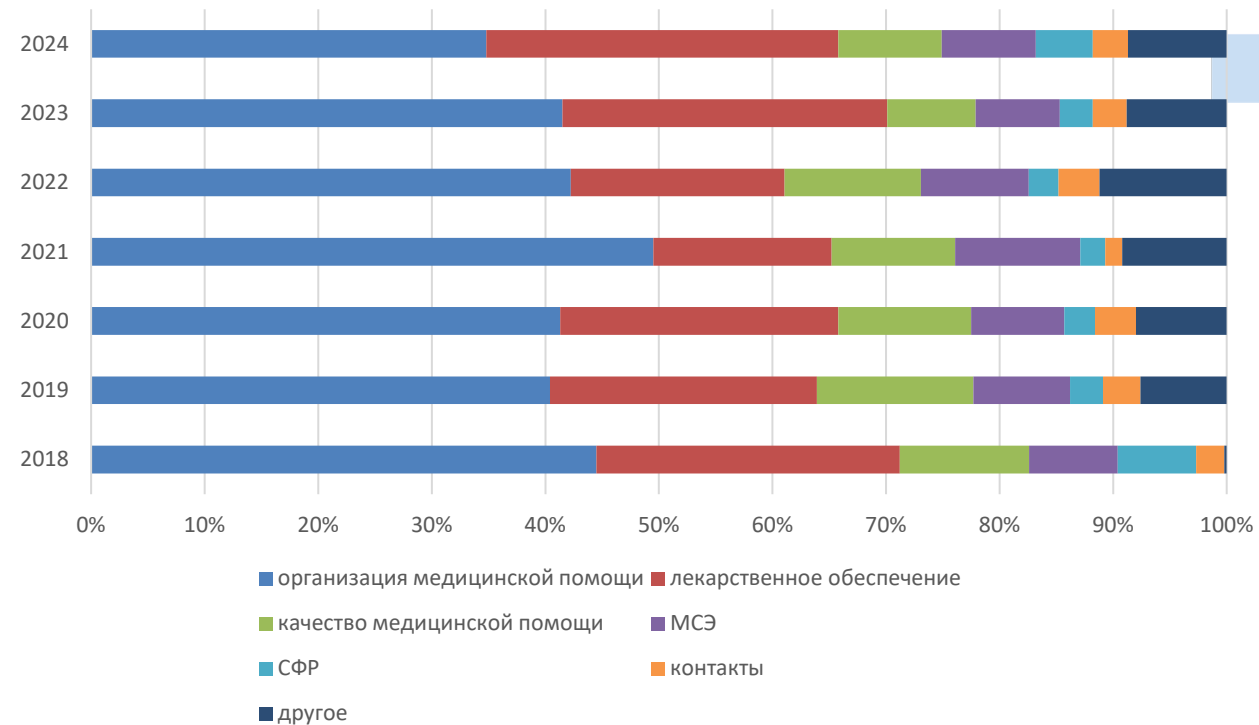
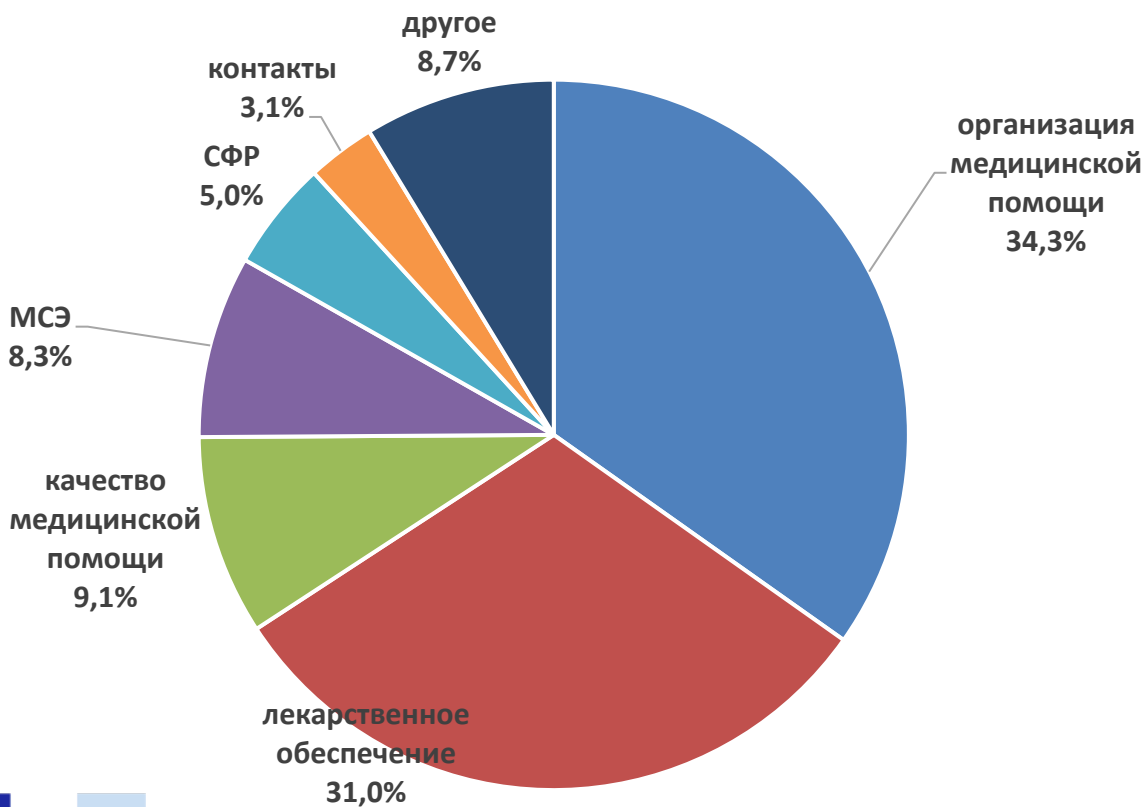
- ☐ 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»
- ☐ Постановление №890
- ☐ 14 нозологий
- ☐ вич
- ☐ туберкулез с множественной лекарственной устойчивостью возбудителя
- ☐ после острого нарушения мозгового кровообращения, инфаркта миокарда, аортокоронарного шунтирования, ангиопластики коронарных артерий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

27% обращений
по вопросам льготного лекарственного
обеспечения относятся к выписыванию
льготного рецепта врачом по программе
ССЗ

- ☐ 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 регистрировать 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 НА ГОРЯчую ЛИНИЮ В 2024 г.



ДРУГОЕ

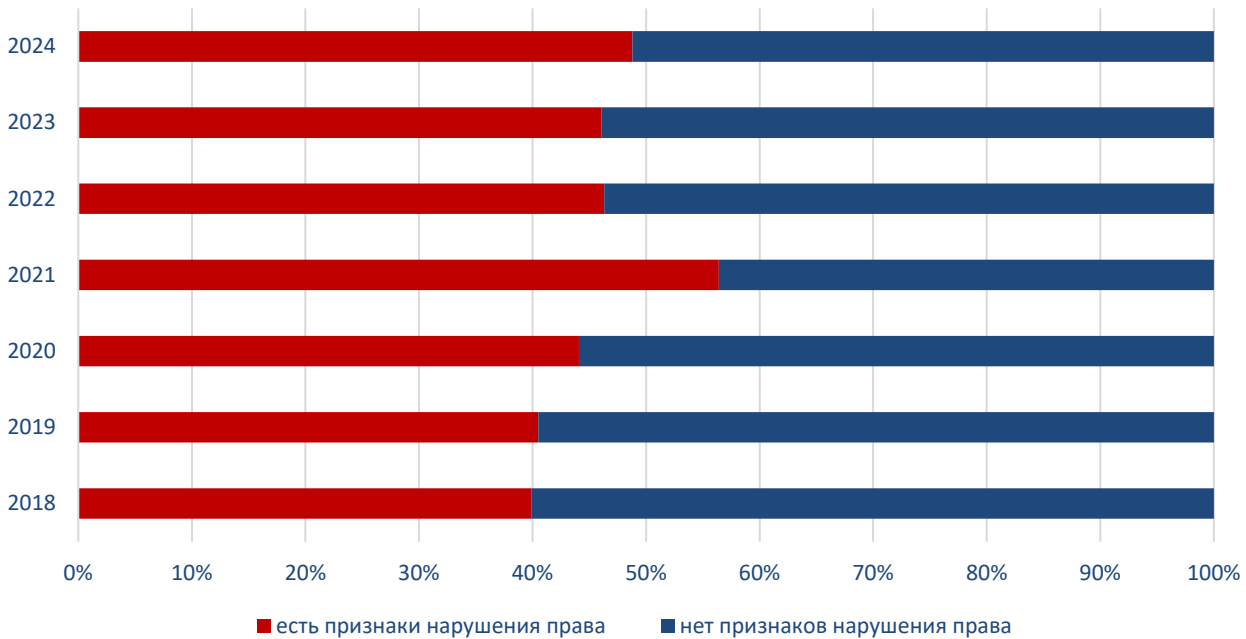
- адресная помощь;
- все вопросы по платным услугам и ДМС;
- медицинские аспекты СВО;
- взаимодействие со страховыми компаниями (ОМС);
- помощь пациентам с психическими заболеваниями;
- системные вопросы.



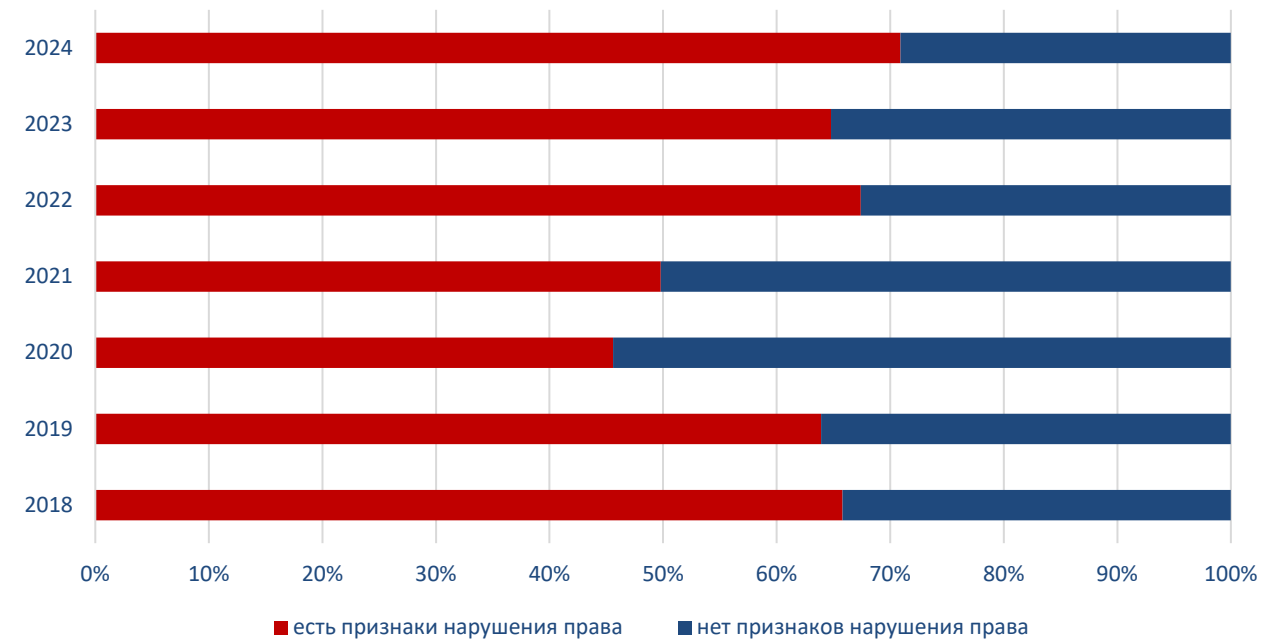
АНАЛИЗ ЗВОНКОВ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

НАЛИЧИЕ ПРИЗНАКОВ НАРУШЕНИЯ ПРАВА В ОБРАЩЕНИЯХ ПАЦИЕНТОВ

Организация медицинской помощи



Льготное лекарственное обеспечение



Проблемы лекарственного обеспечения

основание финансирования	доля от общего числа обращений по вопросам льготного лекарственного обеспечения, %	с признаками нарушений, %
14 нозологий	7,2	56,0
178-ФЗ «О государственной социальной помощи»	31,6	74,5
Постановление №890	25,6	76,4
орфанные заболевания	1,7	50,0
вич	0,3	100,0
паллиативная помощь	0,0	0,0
после острого нарушения мозгового кровообращения, инфаркта миокарда, аортокоронарного шунтирования, ангиопластики коронарных артерий со стентированием и катетерной аблации по поводу сердечно-сосудистых заболеваний	22,4	61,5
госпитализация: понуждение к покупке лекарственных препаратов, наркоза, медицинских изделий за счет личных средств	0,9	100,0
другое	4,9	70,6
неизвестно	5,5	89,5
ВСЕГО		71,3

Наиболее частые поводы для обращений по вопросам льготного лекарственного обеспечения 2023-2024!!!

- врач отказывается выписать льготный рецепт, ссылаясь на **отсутствие лекарственного препарата в аптеке**;
- **в аптеке не выдают лекарственный препарат**, сроки ожидания по зарегистрированному рецепту не соблюдаются, **т.к. их нет**;
- **в аптеке не выдают лекарственный препарат** и не предлагают зарегистрировать рецепт;
- **врач не выписывает рецепт на льготный ЛП инвалиду**, заболевание входит в Постановление №890, ссылаясь на отказ пациента от соцпакета
- лекарства по Программе ССЗ **нельзя получить вне региона регистрации даже при наличии местного полиса ОМС**

ВНИМАНИЕ!

Признаки нарушений прав пациента по льготному лекарственному обеспечению имеют в III квартале 2023 **70,3%** обр. в октябре – **85,7%** обращений
2024! В июле падение до **51,4%**, в сентябре рост **до 86,4%**. Октябрь – **70,7%**.



Обращение ВСП в МЗ РФ по отсроченным рецептам 2022-2024

ФИКСИРОВАНИЕ ОТСРОЧЕННЫХ РЕЦЕПТОВ И СРОКИ ИХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Исх. № ВСП-01/191
от 12 сентября 2022 г.

Министру здравоохранения
Российской Федерации
М.А. Мурашко

Уважаемый Михаил Альбертович!

На Горячую линию Всероссийского союза пациентов поступили обращения граждан Российской Федерации об отказе в фиксации отсроченных рецептов в аптечных организациях в связи с прекращением действия с 1 сентября 2022 г. п. 12 Приказа МЗ РФ от 24 ноября 2021 г. п. 1093н «Об утверждении правил отпуска лекарственных препаратов для медицинского применения аптечными организациями, индивидуальными предпринимателями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, медицинскими организациями, имеющими лицензию на осуществление фармацевтической деятельности, и их обособленными подразделениями (амбулаториями, фельдшерскими и фельдшерско-акушерскими пунктами, центрами (отделениями) общей врачебной (семейной) практики), расположенными в сельских поселениях, в которых отсутствуют аптечные организации, а также правил отпуска наркотических средств и психотропных веществ, зарегистрированных в качестве лекарственных препаратов для медицинского применения, лекарственных препаратов для медицинского применения, содержащих наркотические средства и психотропные вещества в том числе порядка отпуска аптечными организациями иммунобиологических лекарственных препаратов».

При этом срок обеспечения отсроченного рецепта гражданам в аптеке не обозначался.

В связи с этим просим вас разъяснить:

- каким образом будет фиксироваться факт обращения гражданина в аптеку с рецептом в случае невозможности его обеспечения;
- в какие сроки будет происходить обеспечение разных видов отсроченных рецептов.

Надеемся на Ваше понимание и поддержку.

С уважением,
Сопредседатели Всероссийского союза пациентов

Я.В. Власов

Ю.А. Жулёв

24.07.2024 Путин поручил Минздраву установить сроки отсроченного обслуживания рецептов на лекарства

📅 24 июля 2024 г. 5:03



Президент поручил Минздраву установить сроки, в течение которых осуществляется отсроченное обслуживание рецептов на получение лекарств, до 15 декабря. Ранее



Проект обращения от ВСП по определению понятия «жизненные показания»

Уважаемый Михаил Альбертович!

Всероссийский союз общественных объединений пациентов получает обращения граждан РФ по поводу отказа в выписывании им рецептов на лекарственные средства, назначаемые по жизненным показаниям, в случаях, когда эти лекарственные средства не входят в перечень ЖНВЛП или в клинические рекомендации.

Право граждан на получение бесплатных лекарственных препаратов, не входящих в клинические рекомендации или в перечень ЖНВЛП, закреплено в следующих нормативно-правовых актах:

- Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-ФЗ, ст.37, п.15; ст. 80, п.3,
- Приказ Минздрава России от 24.11.2021 N 1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов», п.5

Определение понятия «жизненные показания» в нормативно-правовых документах РФ отсутствует, что приводит к различным трактовкам данного понятия медицинскими комиссиями медицинских организаций. Так, самой частой причиной отказа в назначении лекарственного препарата становится буквальная трактовка медицинской комиссией понятия «жизненные показания» (неприменение препарата непосредственно приводит к смерти пациента). В остальных случаях медицинская комиссия отказывает в выписывании рецепта с формулировкой «отсутствие препарата в ЖНВЛП». Граждане, получившие отказ в назначении лекарственного препарата, не могут осуществить свое право на льготное лекарственное обеспечение, гарантированное им законом РФ.

Всероссийский союз общественных объединений пациентов ознакомлен с позицией Министерства здравоохранения РФ по существу понятия «жизненные показания», изложенной в ответе на обращение Старчикова Д.А. (https://dzen.ru/a/Zlg_o24o2AUrXKb).

Согласно п. 5.1. Постановления Правительства РФ от 19.06.2012 N 608 «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Российской Федерации» Министерство здравоохранения Российской Федерации «вносит в Правительство Российской Федерации проекты федеральных законов, нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации».

Исходя из вышеизложенного, просим Вас рассмотреть целесообразность подготовки поправок в нормативные документы РФ с целью определения понятия «жизненные показания».



Поводы для обращений по вопросам организации медицинской помощи

- Запись на прием
- Длительное ожидание консультации врачей специалистов в экспертных центрах,
- Длительное ожидание исследований : МРТ, КТ, и т.д.
- Трудности с направлением в другой регион за отдельными видами лечения и реабилитации
- Подготовка к МСЭ в поликлинике- успеть в сроки
- Транспортировка лежачих больных на исследования
- Транспортировка больных после отказа в госпитализации из стационара домой
- Проблемы организации медицинской помощи в новых регионах

Внимание! В первом квартале 61,0% с признаками нарушений, в третьем – 41,3%.

Поводы для обращений по вопросам организации медицинской помощи

- Запись на прием к врачу специалисту (неврологу или эндокринологу) для выписки рецепта только через терапевта. Ежемесячно. После принятия нового Порядка диспансерного наблюдения

[Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ \(ред. от 08.08.2024, с изм. от 26.09.2024\) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" \(с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2024\)](#)

3. Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи осуществляется:
- 1) по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера, врача-специалиста;
 - 2) в случае самостоятельного обращения гражданина в медицинскую организацию...



<Письмо> Минздрава России от 17.12.2015 N 17-9/10/2-7699
<По вопросам назначения и выписывания лекарственных препаратов ...

Документ предоставлен КонсультантПлюс
Дата сохранения: 19.01.2016

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПИСЬМО
от 17 декабря 2015 г. N 17-9/10/2-7699

Обращаем внимание на то, что от граждан поступают обращения о требовании получения направления от врача-терапевта для выписывания рецептов на лекарственные препараты для амбулаторного лечения пациентам, уже состоящим на учете у врача-специалиста.

Вместе с тем частью 3 статьи 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" определено, что оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи осуществляется по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), фельдшера и врача-специалиста, а также в случае самостоятельного обращения гражданина в медицинскую организацию.

Таким образом, при обращении пациента, уже состоящего на учете у врача-специалиста, к соответствующему врачу-специалисту для выписывания рецептов на лекарственные препараты для амбулаторного лечения направление от участкового врача-терапевта не требуется.

Министерство здравоохранения Российской Федерации предлагает довести данную информацию до сведения всех руководителей медицинских и иных организаций, осуществляющих медицинскую деятельность, а также врачей специалистов.

Т.В.ЯКОВЛЕВА



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?

**46,8% абонентов
ЗНАЮТ НАЗВАНИЕ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ,
которая выдала им полис ОМС**

**21,3% абонентов
ИМЕЮТ ОПЫТ ОБРАЩЕНИЯ
в страховую компанию в системе ОМС**

**35% абонентов, имеющих опыт обращения
в страховую компанию, УДОВЛЕТВОРЕННЫ
результатами обращения**



Регионы обращений- 80 (73 в 2023)

Регионы, из которых потупило наибольшее количество обращений

1. Москва
2. Волгоградская область
3. Санкт-Петербург
4. Московская область
5. Ростовская область
6. Самарская область
7. Краснодарский край
8. Челябинская область
9. Кемеровская область
10. Республика Башкортостан

Нет обращений

1. Республика Ингушетия
2. Республика Калмыкия
3. Карачаево-Черкесская республика
4. Республика Тыва
5. Запорожская область
6. Магаданская область
7. Херсонская область
8. Еврейская автономная область
9. Чукотский автономный округ



Обратная связь на сайте горячей линии

← → ⓘ ↻ 🔒 hotline-vsp.ru Горячая линия по защите прав пациентов 8-800-500-82-66 🎧 📖 🏠 🗂

Если вы не можете дозвониться на горячую линию, напишите нам, и мы постараемся вам помочь. Линия работает в будние дни с 12:00 до 17:00 (время московское).

Имя _____ Телефон _____ Email _____

Кратко опишите проблему. Поле обязательно для заполнения. Не заполненные обращения не рассматриваются

☐ Я не робот  reCAPTCHA
Конфиденциальность · Условия использования

Отправить

Отправляя сообщение, я даю согласие на обработку Всероссийским союзом пациентов моих персональных данных в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О защите персональных данных»



Благодарю за внимание!

<https://congress-vsp.ru/xv/>