

Работа с обращениями граждан.

Основные права и обязанности застрахованных лиц, медицинских организаций и страховых медицинских организаций в сфере обязательного медицинского страхования определены Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Если у Вас возникли претензии к порядку или качеству предоставления медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Московской области Вы можете обратиться:

- к руководству учреждения здравоохранения;
- в страховую медицинскую организацию, застраховавшую Вас по обязательному медицинскому страхованию, телефон и адрес которой указан на полисе ОМС;
- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Московской области по телефонам информационно-справочной службы

8 (495) 780-05-60, 8 (499) 235-00-33, «Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования Московской области» 8 (800) 707-05-61 или адресу электронной почты hl@mfoms.ru, или заполнив форму «Обратная связь» в разделе «Горячая линия».

Для обращения в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Московской области (в филиал Фонда) с целью защиты прав в сфере обязательного медицинского страхования, Вы можете воспользоваться шаблоном формы обращения (заявления, жалобы), данный документ находится у старшей сестры лечебного отделения ЛПУ.

В обращении обязательно указываются наименование муниципального образования и медицинской организации, дата обращения за медицинской помощью, а также Ваши фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный телефон и адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение:

1. _____

2. _____

3. _____

(Необходимо **перечислить и приложить** копии документов или иных имеющихся в Вашем распоряжении свидетельств, которые подтверждают изложенные Вами факты Вашей жалобы, и/или Ваши доводы о том, что изложенные факты представляют собой нарушение Ваших прав.

В случае взимания денежных средств за медицинскую помощь или лекарственные препараты, необходимо перечислить и приложить копии документов подтверждающих оплату (договор об оказании платных медицинских услуг, кассовые чеки, квитанции и т.п.)*

« ___ » _____ 20 __ г.

Подпись заявителя

*Если Вы не приложили вышеуказанную информацию и ее потребуется запросить непосредственно у Вас или если сопутствующая документация не представлена, на рассмотрение Вашей жалобы может потребоваться больше времени.

Если Вы не удовлетворены мерами, принятыми:

- руководством медицинской организации

обращайтесь в управление здравоохранением города (района), в котором расположена медицинская организация;

- страховой медицинской организацией

обращайтесь в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Московской области (ТФОМС МО) и его филиалы по месту Вашего жительства.

Перечень видов медицинской помощи, финансируемых за счёт средств обязательного медицинского страхования определен в Московской областной программе ОМС, которая является составной частью Московской областной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, утверждаемой постановлением Правительства Московской области.

Из средств обязательного медицинского страхования оплачивается весь комплекс необходимых диагностических и лечебных мероприятий, проведение которых было определено лечащим врачом.

К нарушению прав застрахованных лиц при получении медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию относятся:

1. Требование для получения медицинской помощи срочно заменить полис обязательного медицинского страхования, имеющий срок действия до 31.12.2010 или выданный до 01.05.2011, на полис обязательного медицинского страхования единого образца.
2. Отказ в оказании бесплатной медицинской помощи в соответствии с программами обязательного медицинского страхования.
3. Отказ в предоставлении бесплатной медицинской помощи при экстренных и неотложных состояниях из-за отсутствия полиса обязательного медицинского страхования.
4. Взимание платы с пациента (в рамках добровольного медицинского страхования в период получения медицинской помощи или в виде оказания платных услуг) за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную программами обязательного медицинского страхования.
5. Необходимость приобретения пациентом лекарственных средств, входящих в стандарт медицинской помощи по заболеванию, формуляры лекарственных средств; включенных в «Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств», и изделий медицинского назначения в период лечения в стационарных условиях по назначению врача.

6. Ограничение права выбора медицинской организации из медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования.
7. Ограничение права выбора врача в соответствии с законодательством Российской Федерации.
8. Несоблюдение условий предоставления медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке.
9. Нарушение медицинской этики и деонтологии работниками медицинской организации.
10. Неудовлетворительное качество оказанной бесплатной медицинской помощи.
11. Неудовлетворительное санитарно-гигиеническое состояние медицинской организации.
12. Неправомерное распространение персональных данных.

В случае нарушения прав при получении медицинской помощи по полису обязательного медицинского страхования на территории Московской области застрахованные лица вправе обратиться:

- непосредственно к руководителю или иному должностному лицу медицинской организации (заместителю главного врача или заведующему отделением);
- в страховую медицинскую организацию, выдавшую полис обязательного медицинского страхования (адрес и телефон указаны на полисе);
- в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Московской области;
- в Министерство здравоохранения Московской области

Основная роль в защите прав и законных интересов застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования принадлежит страховым медицинским организациям.

В случае нарушения прав застрахованного лица в сфере обязательного медицинского страхования, необходимо незамедлительно обращаться в страховую медицинскую организацию, выдавшую полис обязательного медицинского страхования.

Органы управления Российской Федерации и Московской области

Правительство Российской Федерации

<http://www.government.ru>

Органы государственной власти РФ

<http://www.gov.ru>

Официальный сайт Правительства Московской области

<http://www.mosreg.ru>

Московская областная Дума

<http://www.mosoblduma.ru>

Здравоохранение РФ

Министерство здравоохранения и социального развития РФ

<http://www.rosminzdrav.ru>

Министерство здравоохранения Московской области

<http://mz.mosreg.ru>

Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения и социального развития Российской Федерации

<http://www.roszdravnadzor.ru>

Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития Российской Федерации по г. Москве и Московской области

<http://77reg.roszdravnadzor.ru/>

Федеральный фонд обязательного медицинского страхования Российской Федерации

<http://www.ffoms.ru>

Пенсионный фонд Российской Федерации

<http://www.pfrf.ru>

Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по г. Москве и Московской области

http://www.pfrf.ru/ot_moscow/

Управление ЗАГС

http://www.zags.mgportal.ru/zags_portal/ru/

Главное Управление ЗАГС по Московской области

<http://www.zags.mosreg.ru>

Фонд социального страхования Российской Федерации

<http://www.fss.ru>

Государственное учреждение — Московское Областное Региональное Отделение Фонда Социального Страхования Российской Федерации

<http://www.morofss.ru>

Управление Федерального казначейства по Московской области

<http://mo.roskazna.ru>

Официальный интернет-портал правовой информации

<http://www.pravo.gov.ru>

Министерство здравоохранения Московской области

Министр здравоохранения Московской области: Дмитрий Сергеевич Марков
Адрес: 143407, Московская область, г. Красногорск-7, бульвар Строителей, д. 1
Сайт: <http://mz.mosreg.ru/> E-mail: minzdrav@mosreg.ru
Горячая линия: +7 (498) 602-03-01
Телефон: +7 (498) 602-03-03

Управление организации медицинской помощи взрослому населению МЗМО Отдел специализированной медицинской помощи:

Телефон: +7 (498)602-03-78 +7 (498) 602-04-20 ДОБ. 46433

Управление координации деятельности медицинских и фармацевтических организаций № 2

Начальник управления: Константин Борисович Герцев
Телефон: +7 910 480-72-18

Добродел

сервис для жителей Подмосковья, который позволяет без заполнения бумажных документов и поиска необходимых инстанций взаимодействовать с органами исполнительной власти и решать конкретные проблемы.
Сайт: <https://dobrodel.mosreg.ru/>

Орехово-Зуевское городское управление социальной защиты населения Министерства социального развития Московской области

Адрес: 142603, Московская обл., г. Орехово-Зуево, ул. Стаханова, д. 24
Телефон/факс: 8(496)429-07-37/8(496)429-07-36
Телефон "горячей линии": 8(496)429-07-15
Сайт: <http://oz.msr.mosreg.ru/> E-mail: or5041@mosreg.ru
График работы: Понедельник-Суббота с 08.00 до 20.00, Воскресенье-выходной
Записаться на прием в управление для получения услуги можно через сайт "Госуслуги Московской области", выбрав нужную услугу.
Горячая линия Министерства социального развития МО 8 (498) 602-84-50
Горячая линия по вопросам труда и занятости 8 (498) 602-06-99

Единая система приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области.

Телефонный номер Единой системы - 8-800-550-50-30

(бесплатно для всех регионов России, режим приема звонков - круглосуточно)

Уполномоченный по правам человека в Московской области

Екатерина Юрьевна Семёнова
127006, г. Москва, ул. Садовая-Триумфальная, д. 10/13, стр. 1
Телефон: +7 495 650-20-38
Сайт: <http://upch.mosreg.ru/> E-mail: upchmo@mosreg.ru

Федеральный фонд обязательного медицинского страхования

Отдел по защите прав граждан в системе ОМС:

Телефон: +7 (499) 973-31-86

E-mail: general@ffoms.ru

понедельник-четверг: с 09:00 до 17:45 пятница: с 09:00 до 16:30

**Территориальный фонд обязательного медицинского страхования
Московской области (ТФОМС МО):**

Адрес: 127015, г. Москва, Бутырская ул., д. 46, стр. 1

Телефон: +7 (495) 587-87-89 доб. 10-01

Контакт - центр: 8-800-707-05-61 (круглосуточно, бесплатно для жителей России)

E-mail: general@mofoms.ru

Сайт: <http://www.mofoms.ru/>

График работы:

Понедельник-Четверг 9.00-17.45 Пятница 9.00-16.30

Суббота, Воскресенье - выходной Обед 13.00-13.30

**Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения
и социального развития Московской области**

**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН РОСЗДРАВНАДЗОРА
ПО Г. МОСКВЕ И МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Сайт: <http://77reg.roszdravnadzor.ru>

Руководитель территориального органа: Плутницкий Андрей Николаевич

Адрес: 127206, Россия, г. Москва, ул. Вучетича, д. 12 А

E-mail: office@reg77.roszdravnadzor.ru

Горячая линия: 8 (495) 611-47-74; 8(916)256-76-76

Время работы:

пн - чт: 9:00 - 17:45 пт: 9:00 - 16:30

сб - вс: выходные дни

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Московской области «Психиатрическая больница № 8»**

Главный врач: Старостенков Михаил Михайлович

Телефон: 8(496)424-6318,

Сайт: MOPB8.RU

E-mail: mopb8@mail.ru

Заместитель главного врача по медицинской части: Туманянц Елена Владиленовна

Телефон: 8(496)424-7347

Режим работы: понедельник-пятница с 8.00 до 17.00;

Диспетчерская: (496) 424-69-17 (круглосуточно)

Приемное отделение:

Адрес: 142601, М.О., г.Орехово-Зуево, ул. Торфобрикетная, д.42

Телефон: 8(496)424-6630 (круглосуточно)

Приемное отделение:

Адрес: 142600, М.О., г.Орехово-Зуево, ул. Ленина, д.48

Телефон: 8(496)412-7510

Диспансерное отделение ГБУЗ МО «ПБ №8»:

Режим работы:

Понедельник - пятница с 8.00 до 19.00; Суббота - с 9.00 до 15.00; Воскресенье-вых.

Руководитель:

Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической работе

Шаравина Ольга Александровна, телефон 8(496) 424-73-55;

Адрес: 142611, М.О., г.Орехово-Зуево, ул. Воронцовская, д.7

E-mail: dou2.pb8@mail.ru

Психиатрическое диспансерное отделение:

Телефоны:

Телефон: 8(496)425-7424 администратор,

Телефон: 8(496)425-7377 главная медсестра

Наркологическое диспансерное отделение:

Телефон: 8(496)425-6550 администратор

Детский наркологический кабинет:

Телефон: 8(496)425-6550 администратор

ООО «РЕСО-Мед» Тел.: 8 (496) 435-20-22

Горячая линия: 8-800-200-92-04

E-mail: sekretar@reso-med.com

Сайт: <https://mo.reso-med.com/feedback/>

Филиал в г.Орехово-Зуево

Адрес: ул. Якова Флиера, 9, Орехово-Зуево, Московская обл., 142600

Телефон: 8 (496) 429-06-00

Филиал в г.Ликино-Дулёво

Адрес: Улица Ленина, 12, Ликино-Дулёво, Московская обл., 142672

Телефон: 8 (967) 298-71-72

АО МАСК «МАКС-М» Тел.: 8 (495) 323-97-16

Факс: 8 (495) 324-86-68

Горячая линия: 8-800-555-50-03

Сайт: <http://www.makcm.ru/geo/moscovskaya/city/>

Филиал в г. Орехово-Зуево

Адрес: ул. Ленина, дом 95, 2 этаж (напротив ТЦ "ОРЕХ", офис "МАКС")

Телефон: 8-496-416-11-34

Режим работы: Пн.- Пт. 9:00 - 18:00, Сб. - 10:00 до 14:00, Вс. - выходной

АО «СК «СОГАЗ-Мед» Тел.: 8 (498) 618-44-95

Горячая линия: 8-800-100-07-02

e-mail: toe@sogaz-med.ru

Сайт: www.sogaz-med.ru

АО «МСК «УралСиб» Тел.: 8 (495) 737-00-55 доб. 64-80, 68-55

Горячая линия: 8-800-100-55-20

Сайт: <https://www.msk-uralsib.ru/>

АО ВТБ Медицинское страхование

Тел.: 8 (499) 242-45-46 (круглосуточно)

Горячая линия: 8-800-333-222-5

Отдел защиты прав застрахованных:

Тел.: 8 (800) 100 800 5

Email.: mrd@vtbms.ru

Федеральный call-центр:

Тел.: 8 (800) 100 800 5

Региональный контакт-центр в сфере ОМС:

Тел.: 8 (800) 707 05 61

В режиме оператора: 9:00 - 18:00, без перерыва;

В режиме электронного секретаря: с 18:00 до 9:00 по рабочим дням,
в выходные и праздничные дни – круглосуточно

Сайт: <https://vtbms.ru>

г. Орехово-Зуево, ул. Ленина д. 20 Вт - Чт: 09:00 - 17:00

г. Орехово-Зуево ул. Стаханова, д. 21 Пн - Пт: 09:00 - 17:00

г. Орехово-Зуево, ул. Красноармейская, д. 11А

Пн - Пт: 08:00 - 20:00 Сб: 09:00 - 17:00

г. Ликино-Дулево, ул. Калинина д.7 Пн - Пт: 13:00 - 15:00

г. Ликино-Дулево, ул. Октябрьская, д. 55

Пн - Пт: 08:00 - 16:00, Перерыв: 13:00-14:00

г. Дрезна, ул. Центральная д.16, каб. №7, 1 этаж

8 (496) 412-18-46

(Пункт в г. Дрезна временно закрыт на ремонт. Готовые полисы можно получить по адресу: г. Ликино-Дулево, ул. Октябрьская д.2.)

ООО МСК «Медстрах» Тел.: 8 (495) 785-27-76 доб. 34-16

Горячая линия: 8 (495) 921-40-66

Многоканальный телефон: +7 (495) 777 23-23

График работы: Пн - Вс 08.00 - 22.00

info@medstrakh.ru

Сайт: <https://www.medstrakh.ru/omsmo>

ООО «РГС-Медицина» Тел.: 8(495)287-81-25

График работы:

пн-пт.: 09:00-18:00, без перерыва, сб-вс.: выходной

Телефон: +7(499)142-73-34

Контакт-центр:

+7(499)142-72-26

+7(499)148-68-40

Горячая линия ОМС:

8 800 100 81 02

Email: RGSStolica_Medicina@rgs-oms.ru