

## Порядок обращений граждан в случае затруднений при получении медицинской помощи

Права граждан в сфере обязательного медицинского страхования определены Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и другими нормативно-правовыми документами. Порядок рассмотрения обращений граждан определен Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае нарушения прав на охрану здоровья и медицинскую помощь, оказанную в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования на территории Тюменской области, граждане вправе обратиться:

- к заведующему отделением,

заместителю главного врача по медицинской части или руководителю медицинской организации;

- в отдел защиты прав застрахованных страховой медицинской организации (СМО), выдавшей гражданину полис обязательного медицинского страхования;

Наименование СМО	Адрес	Телефон горячей линии
Тюменский филиал ООО "АльфаСтрахование - ОМС"	г.Тюмень, ул.Советская, д.65, корп.2	8-800-555-10-01
Филиал ООО "Капитал МС" в Тюменской области	г. Тюмень, ул. 50 лет Октября, д. 36, корп.1	8-800-100-81-01/02
Тюменский филиал АО "Страховая компания СОГАЗ-Мед"	г.Тюмень, ул.Республики, д.14/7, 5 этаж (вход с ул. Ленина)	8-800-100-07-02

- к представителям страховой медицинской организации в медицинских учреждениях, в которых есть представительства СМО;

- в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Тюменской области (далее – ТФОМС ТО),

- лично по адресу: 625000, Тюмень, ул. Советская, 65, корпус 2, Телефон (3452) 598-320, факс (3452) 598-325; <http://tfoms.ru/tfoms-tyumenskoy-oblasti/grafik-priema-grazhdan/>,

- на электронную почту [tfoms@tfoms.ru](mailto:tfoms@tfoms.ru),

- по телефону "горячей" линии +7(800)-30-200-40 (по вопросам защиты прав застрахованных),

- сервис «Вопрос- ответ» <http://tfoms.ru/obratnaya-svyaz/vopros-otvet/>.

- в департамент здравоохранения Тюменской области, расположенный по адресу: 625048, г. Тюмень, ул. Малыгина, д. 48, телефон (3452) 42-78-00, [dzto@72to.ru](mailto:dzto@72to.ru).

В случае возникновения конфликтной ситуации для защиты прав пациента при получении медицинской помощи за пределами постоянного места жительства (пределами страхования), если обращение к руководству учреждения здравоохранения не принесло результата, следует обратиться:

- в территориальный фонд ОМС Тюменской области;
- в департамент здравоохранения Тюменской области.

Для разрешения конфликтной ситуации и обеспечения ТФОМС ТО (СМО) защиты прав в системе обязательного медицинского страхования рекомендуем:

- зафиксировать факт Вашего обращения в медицинскую организацию письменным заявлением (второй экземпляр заявления с отметкой о принятии);
- получить от медицинской организации мотивированный отказ в оказании Вам медицинской помощи, в выборе медицинской организации, в выборе врача и т.д.;
- сохранять платежные документы (договоры, квитанции, кассовые чеки и т.п.), подтверждающие факт оплаты за те или иные медицинские услуги или лекарственные препараты.