

УТВЕЖДЕН:
Приказом Генерального
директора
АО «ГМСК «Заполярье»
от 26.12.2023 года № 38

РЕГЛАМЕНТ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ
ГРАЖДАН
В АКЦИОНЕРНОМ ОБЩЕСТВЕ
«ГОСУДАРСТВЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ
«ЗАПОЛЯРЬЕ»

Оглавление

№ раздела	Наименование	№ стр.
1.	Область действия	3
1.1.	Определения терминов и сокращений	3-7
2.	Общие положения	7-8
3.	Нормативная правовая база, используемая в работе с письменными ОГ	9
4.	Сроки рассмотрения письменных обращений граждан	9-11
5.	Порядок работы с письменными обращениями граждан	11-15
6.	Организация целевых экспертиз по жалобам	15-17
7.	Контроль за соблюдением порядка, сроков и качества рассмотрения письменных обращений в ПП ЕЭЖОГ	18-19
8.	Анализ письменных обращений	19
9.	Хранение письменных обращений граждан	20
10.	Приложения к Регламенту	21
	Приложение № 1 Образец письменного заявления в АО «ГМСК «Заполярье»	21
	Приложение №2 Перечень обязательных к приложению документов в делах по рассмотрению обращений граждан и в ПП ЕЭЖОГ	22
	Приложение №3 Законные представители застрахованных лиц и документы, удостоверяющие их полномочия	23
	Приложение №4 Перечень правоохранительных и надзорных органов	26

1. Область действия

Настоящий Регламент обязателен для исполнения сотрудниками структурных подразделений АО «ГМСК «Заполярье» (Общества).

1.1. Определения терминов и сокращений

Наименование термина/Расшифровка сокращения		Сокращение	Определение термина
Обращение гражданина		ОГ	Направленное в письменной форме обращение, относящееся к одному из нижеперечисленных видов:
Заявление			Обращение гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.
Консультация			Обращение за разъяснениями по различным вопросам (режим вопрос-ответ)
Жалоба			Просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
Предложение			Рекомендация гражданина

Наименование термина/Расшифровка сокращения		Сокращение	Определение термина
			по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества (в т.ч. по улучшению деятельности Общества).
Программный продукт «Единый электронный журнал обращений граждан»		ПП ЕЭЖОГ	Программный продукт «Единый электронный журнал обращений граждан», используемый для учета обращений граждан и информационного обмена с ТФОМС.
Субъект персональных данных			Физическое лицо, определенное или определяемое на основании персональной информации (фамилия, имя, отчество (при наличии), год, месяц, дата и место рождения, адрес, паспортные данные, место регистрации, номер полиса ОМС).
Обработка персональных данных			Действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу),

Наименование термина/Расшифровка сокращения		Сокращение	Определение термина
			обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.
Использование персональных данных			Действия с персональными данными, совершаемые в целях принятия решений, порождающие юридические последствия в отношении субъекта персональных данных, затрагивающих права и свободы субъекта персональных данных.
АО «ГМСК «Заполярье»		Общество	
Головной офис Общества		ГО	
Генеральный директор		ГД	
Страховая медицинская организация		СМО	
Медицинская организация		МО	
Застрахованное лицо		ЗЛ	
Страховой представитель		СП	Специалист, прошедший обучение по профилю «подготовка страховых представителей»
Орган исполнительной власти субъекта		ОИВС	По факту
Контрольно-экспертные мероприятия		КЭМ	Целевые экспертизы по ОГ
Медико-экономическая экспертиза		МЭЭ	Установление соответствия фактических сроков оказания медицинской помощи, объемов медицинской помощи, предъявленных к оплате, записям в первичной медицинской документации и

Наименование термина/Расшифровка сокращения		Сокращение	Определение термина
			учетно-отчетной документации медицинской организации.
Экспертиза качества медицинской помощи		ЭКМП	Выявление нарушений при оказании медицинской помощи, в том числе оценка своевременности ее оказания, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации, степени достижения запланированного результата.
Первичная медицинская документация		ПМД	Информационный комплекс, который включает в себя все данные о пациенте, полученные на этапе первичного обследования или консультации врача.
Пункт выдачи полисов		ПВП	Офисы по защите прав застрахованных АО «ГМСК «Заполярье»
Территориальная программа обязательного медицинского страхования		ТПОМС	Территориальная программа обязательного медицинского страхования формируется в соответствии с требованиями, установленными базовой программой обязательного медицинского страхования.
Приказ Минздрава России от 19.03.2021 № 231н «Об утверждении Порядка проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи		Порядок № 231н	Порядок проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения

Наименование термина/Расшифровка и сокращения		Сокращение	Определение термина
по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения»			

2. Общие положения

2.1. Регламент рассмотрения письменных обращений граждан в Обществе» (далее – Регламент) разработан в целях обеспечения защиты прав и законных интересов застрахованных лиц в сфере ОМС.

2.2. Настоящий Регламент устанавливает единый, обязательный для исполнения порядок по приему, регистрации, рассмотрению и учету письменных обращений граждан.

2.3. Положения настоящего Регламента распространяются на все письменные обращения граждан (далее – ОГ), поступившие любым доступным способом: через операторов почтовых сетей, по электронной почте, через официальный интернет-сайт Общества, факсимильной связи, телеграфу в головной офис, офисы АО «ГМСК «Заполярье» и устанавливают порядок взаимодействия между должностными лицами и структурными подразделениями Общества в целях своевременного и качественного рассмотрения, а также единого принципа учета письменных ОГ.

2.4. Настоящий Регламент обязателен для исполнения всеми подразделениями Общества, участвующими в организации рассмотрения письменных ОГ. Невыполнение требований настоящего Регламента является дисциплинарным проступком.

2.5. В соответствии с настоящим Регламентом подразделениями Общества при организации работы с письменными ОГ выполняются основные задачи:

2.5.1. прием и регистрация ОГ осуществляется приемной ГО. В случае получения ОГ офисом по защите прав застрахованных, данное обращение вносится в ПП ЕЭЖОГ и незамедлительно перенаправляется для регистрации в приемную ГО по каналу VIP Net на адрес секретаря ГО АО «ГМСК «Заполярье». В случае необходимости проведения экспертных мероприятий оригиналы документов в течение двух рабочих дней направляются по почте.

2.5.2. учет всех поступивших в адрес Общества письменных ОГ по вопросам реализации прав и законных интересов ЗЛ в сфере ОМС, в том числе о качестве обслуживания и оказания услуг Обществом;

2.5.3. соблюдение порядка и сроков рассмотрения письменных ОГ и подготовка ответов на письменные обращения ЗЛ.

2.5.4. контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения письменных ОГ с использованием ПП ЕЭЖОГ.

2.5.5. анализ результатов работы с письменными ОГ.

2.6. Управление медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных осуществляет координацию и контроль рассмотрения письменных ОГ.

2.6.1. Общий контроль за порядком рассмотрения письменных ОГ осуществляет заместитель генерального директора по медицинской экспертизе и защите прав застрахованных.

2.6.2. Рассмотрение и подготовку ответов на письменные ОГ осуществляют сотрудники управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных за исключением ответов на жалобы застрахованных лиц на действия подразделений Общества.

2.6.3. Рассмотрение и подготовку ответов на письменные ОГ по вопросам полисного обеспечения, работы пунктов выдачи полисов (ПВП), изменения персональных данных застрахованных осуществляют специалисты управления территориального развития, офисов по защите прав застрахованных и работники Головного офиса (ГО - при отсутствии полных данных в обращении, позволяющих идентифицировать регион страхования застрахованного лица).

2.6.4. В случае поступления обращения с вопросами, относящимися к компетенции бухгалтерии, юридической службы и защиты информационной безопасности, отдела по кадровым и общим вопросам, то на данные вопросы ответы готовят данные подразделения.

2.6.5. Контроль качества и полноты рассмотрения письменных ОГ кроме вопросов полисного обеспечения, осуществляют заместители генерального директора, начальник юридической службы и защиты информационной безопасности и директор управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных. Контроль качества и полноты рассмотрения письменных ОГ по вопросам полисного обеспечения при подготовке ответа Офисом по защите прав застрахованных (далее - Офис) осуществляет директор территориального развития.

2.6.6. Учет, контроль стадий и сроков рассмотрения письменных обращений (в т.ч. своевременность изменения статусов рассмотрения ОГ, проверку полноты и корректности данных в информационных полях, комплектность документов) в ПП ЕЭЖОГ осуществляют сотрудники управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных и руководители офисов по защите прав застрахованных.

2.6.7. Настоящий Регламент создан с учётом Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации, утвержденного решением Комитета финансового надзора Центрального Банка РФ (Протокол № КФНП-24 от 9 августа 2018 г.).

3. Нормативная правовая база, используемая в работе с письменными ОГ.

Работа Общества по рассмотрению письменных ОГ регламентируется действующими нормативными правовыми актами РФ и Общества, в том числе:

- Конституцией РФ;
- Статьями 191, 193 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ);
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (далее – ФЗ №59);
- Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- Федеральным законом от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Приказом Минздрава России от 19.03.2021 № 231н «Об утверждении Порядка проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения» (далее Порядок № 231н);
- Приказом Минздрава России от 28.02.2019 № 108н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования».
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулирующих организаций, объединяющих страховые организации, утвержденное решением Комитета финансового надзора Центрального Банка РФ (Протокол № КФНП-24 от 9 августа 2018 г.);
- Иными нормативными правовыми актами РФ, а также Приказами Минздрава России и локальными нормативными актами Общества.

4. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

4.1 Обращения граждан рассматриваются в сроки в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

4.1.1 письменное ОГ – в течение 30 дней со дня, следующего за днем регистрации ОГ;

4.1.2 в случаях, требующих проведения дополнительных проверок, истребования дополнительных материалов и завершения экспертного контроля, АО «ГМСК «Заполярье» вправе продлить срок рассмотрения ОГ не более чем на 30 дней, при условии уведомления о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение (промежуточный ответ направляется не позднее 30-го дня с момента регистрации ОГ);

4.1.3 подготовленный письменный ответ на ОГ для проведения контроля качества и полноты рассмотрения поставленных вопросов незамедлительно направляется в юридическую службу и защиты информационной безопасности, но не менее чем за 3 рабочих дня до истечения сроков рассмотрения ОГ предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1.4 окончательный ответ в случае продления срока рассмотрения ОГ направляется в течение 60 дней со дня регистрации ОГ; но не позднее 30-го дня с даты регистрации промежуточного ответа;

4.1.5 в случае содержания ОГ, не относящегося к компетенции деятельности Общества, обращение перенаправляется в течение 7 дней с даты регистрации в соответствующий орган и должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в ОГ вопросов с уведомлением заявителя (второй адресат).

4.2 В случае получения обращения по электронной почте, а также через платформу обратной связи на портале «Госуслуги» (далее - ПОС) или на официальный сайт в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в режиме «вопрос-ответ» (письменная консультация в случае, если суть обращения не требует организации и проведения экспертных мероприятий или изучения ответов МО/ОИВС) ответ ЗЛ направляется в течение 5 рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации. В случае необходимости срок ответа на обращение может быть увеличен до 30 дней, для этого необходимо скорректировать вид обращения в ПП ЕЭЖОГ.

4.3 Датой завершения рассмотрения ОГ считается дата официального документа, подтверждающего отправку исходящего ответа заявителю, либо перенаправления по компетенции. Датой поступления объединенного обращения (дополнения в рамках рассмотрения первичного ОГ) считается дата поступления первоначального обращения. Итоговый ответ направляется с учетом даты поступления первичного ОГ во все почтовые адреса, имеющиеся в объединенном обращении.

Дата регистрации исходящего ответа ЗЛ и дата почтовой отправки ответа не должны превышать срок в 1 рабочий день.

4.4 В случае непредоставления медицинской документации из МО по объективным причинам, подтвержденным письменным ответом, в окончательном

ответе ЗЛ информируется о невозможности ответа по сути обращения по объективным причинам и о его праве на повторное обращение в СМО, в связи с непредоставлением медицинской документации.

5 Порядок работы с письменными обращениями граждан

5.1 В день поступления в Общество обращения гражданина сотрудник управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных:

5.1.1 Регистрирует ОГ в ПП ЕЭЖОГ;

5.1.2 передача в ПП ЕЭЖОГ не требуется в следующих случаях;

- поручения ТФОМС, правоохранительных и надзорных органов на проведение экспертных мероприятий, не требующее ответа ЗЛ;

- повторное обращение по причине неудовлетворенности рассмотрения первичного ОГ;

- отсутствия возможности идентификации данных ЗЛ, в т.ч. региона страхования.

В указанных случаях рассмотрение обращения, не требующего передачи в ПП ЕЭЖОГ, проводится должностным лицом по профилю обращения указанного в резолюции генерального директора в ОГ в сроки установленные ФЗ № 59.

5.2 При работе в ПП ЕЭЖОГ обязательный объем документов для прикрепления состоит из Перечня документов в соответствии с приложением №2 к настоящему Регламенту. Размещение документов осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления/ создания/отправки.

5.3.1 Письменное обращение, после передачи в ПП ЕЭЖОГ автоматически регистрируется со статусом работы «Открыто»:

- присваивает обращению статус исполнения «В работе» в ПП ЕЭЖОГ;

- проводит проверку на наличие в ПП ЕЭЖОГ дублирующих/аналогичных жалоб застрахованного лица (в т.ч. поступивших из различных источников), при необходимости решает вопрос по объединению обращений в ПП ЕЭЖОГ.

5.3.2 В течение 1-го рабочего дня после поступления в ПП ЕЭЖОГ копии окончательного ответа на обращение и документа, подтверждающего отправку ответа ЗЛ, ответственный работник Общества проверяет правильность и полноту заполнения всех полей в ПП ЕЭЖОГ, присваивает обращению статус «Выполнено»;

- в течение 2-х рабочих дней формирует оригинал «Дела» по результатам рассмотрения обращения (формирование пакета документов на бумажном носителе).

5.4 При запросе медицинской документации запрещается направлять копию ОГ на рассмотрение в медицинские организации/ОИВС или должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются (п.6 ст.8 ФЗ№59) за исключением вопросов врачебной этики и деонтологии, а также организационно-кадровых вопросов МО.

5.5 Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну после смерти человека третьим лицам (п.2, п.4. ст.13, ФЗ № 323).

5.5.1 При обращении третьего лица по летальному исходу застрахованного обращение принимается в работу, проводятся КЭМ только в случае ранее не проведенной целевой ЭКМП управлением медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных в соответствии с п.п. 2 п. 35 Порядка № 231н или неполным охватом экспертными мероприятиями на этапах оказания МП (условие оказания, профиль, МД ЭКМП).

5.5.2 Результаты контрольно-экспертных мероприятий (заключения по результатам ЭКМП и Экспертные заключения) третьим лицам после смерти ЗЛ выдаются при наличии прижизненного письменного согласия.

5.6 По обращению представителя, имеющего нотариально заверенную доверенность, содержащую полномочия на получение информации, составляющей врачебную тайну при жизни застрахованного лица:

5.6.1 обращение принимается в работу, проводятся КЭМ только в случае ранее не проведенной внеплановой целевой экспертизы по случаю (случаям) оказания МП;

5.6.2 в ответе заявителю указывается факт выявления/невыявления нарушений при оказании медицинской помощи (наименование из Перечня оснований/ Порядка № 231н);

5.6.3 Выдача заверенных копий заключений по результатам МЭЭ, ЭКМП и Экспертного заключения третьим лицам осуществляется только при предоставлении нотариально заверенной доверенности, содержащей полномочия на получение информации, составляющей врачебную тайну, с указанием права на получение заключений по результатам МЭЭ, ЭКМП и Экспертного заключения.

5.7 В случае обращения одного из родителей несовершеннолетнего ребенка, у заявителя запрашиваются документы, подтверждающие родство (копию свидетельства о рождении и копию паспорта родителя, документы органов опеки и попечительства в соответствии со ст. 23, 43 ФЗ от 15 ноября 1997 г. № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния»). Гражданин, достигший 15-летнего возраста, имеет право самостоятельно обратиться в СМО с обращением.

5.8 Застрахованное лицо имеет право на получение сведений от Общества по результату рассмотрения собственного обращения, включая копии заключений по результатам МЭЭ, ЭКМП и Экспертное заключение, только при указании затребования их в своем обращении.

Передача заверенных копий заключений по результатам МЭЭ, ЭКМП и Экспертного заключения по результатам проведенных контрольно-экспертных мероприятий, справок об оказанных услугах возможна лично на основании письменного заявления ЗЛ в руки застрахованному лицу (на основании предъявленных документов, удостоверяющих личность) с распиской о получении при личном посещении, либо заверенные копии заключений по результатам МЭЭ,

ЭКМП и Экспертного заключения направляются по почте заказным письмом с уведомлением о получении застрахованным лицом.

5.9 В ответе ЗЛ не указываются диагнозы и проведенное лечение, отражается только результат экспертного контроля в части выявления/невыявления дефектов без детализации сути выявленных нарушений (наименование из Перечня оснований/Порядка № 231н).

5.10 Направление ответа ЗЛ на ОГ осуществляется почтовым отправлением - заказным письмом с уведомлением о вручении или по электронной почте, либо выдачей на руки, т.е. в зависимости от способа обращения и пожелания заявителя, указанного в письменном обращении. При этом ответ, отправленный по электронной почте, не должен содержать сведения, составляющие врачебную тайну.

5.11 Направление оригинала ответа заявителю почтовой связью должно быть подтверждено квитанцией о почтовой отправке со штемпелем почтового отделения с датой отправки. Отсканированная копия ответа застрахованному лицу и квитанции о почтовой отправке прикрепляется к материалам по рассмотрению ОГ в ПП ЕЭЖОГ.

5.12 Направление ответа по электронной почте подтверждается уведомлением об отправке в адрес заявителя (только для писем, направленных на адрес электронной почты гражданина). Скан-копия ответа застрахованному лицу и скриншот электронного письма прикрепляется к материалам по рассмотрению ОГ в ПП ЕЭЖОГ.

5.13 В случае, когда в период рассмотрения обращения наступила смерть застрахованного (по данным реестра-счетов на оплату, «стоп-файлов», или информации представителя ЗЛ), ответ на обращение не дается, отметка о смерти ЗЛ делается в карточке ОГ в ПП ЕЭЖОГ.

5.14 Ответ должен быть мотивированным, содержать наименование должности и подпись соответствующего должностного лица Общества, уполномоченного подписывать ответы на обращения граждан, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на ОГ должен содержать юридически обоснованную информацию по каждому изложенному в нем вопросу. В ответе приводятся ссылки на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации. Ответ оформляется на официальном бланке Общества, в ответе делается ссылка на дату регистрации и номер обращения в Общество. Если поступило несколько обращений сходного содержания, в ответе указываются ссылки на реквизиты всех поступивших обращений.

5.15 Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями.

5.16 ОГ считаются рассмотренными, если проведены все мероприятия по его рассмотрению и в установленные сроки даны ответы заявителю на все поставленные в обращении вопросы. В случае, если в установленный срок с момента регистрации ОГ на основании повторного запроса не предоставлена

первичная медицинская документация, без которой невозможно дать объективный ответ заявителю, в адрес последнего направляется окончательный ответ с выводом о завершении рассмотрения ОГ.

5.17 Ответ по существу ОГ не дается в случаях, указанных в ст. 11 Федерального Закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- если в письменном обращении не указаны ни фамилия и имя гражданина, ни номера полиса, направившего обращение, или его почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ (т.е. отсутствует возможность уточнения недостающих данных по телефону ЗЛ из базы данных ЕРЗ);

- на обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом обращения;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Письменные ответы на обращения вышеописанного вида направляются заявителям, где сообщается о невозможности рассмотрения по существу обращения со ссылкой на ст. 11 ФЗ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». В ПП ЕЭЖОГ данное ОГ квалифицируется как консультация.

5.18 Направляемые в рамках рассмотрения ОГ документы (запросы, промежуточные и окончательные ответы) подписываются генеральным директором либо лицом его замещающим на основании доверенности генерального директора.

5.19 При поступлении ОГ, в котором обжалуются действия работников офисов по защите прав застрахованных АО «ГМСК «Заполярье» или содержится неудовлетворенность в полученных ответах по результатам предыдущего ОГ в Общество, ОГ, поступившее в офис по защите прав застрахованных, в течение 2 (двух) дней должно быть перенаправлено офисом в головной офис АО «ГМСК «Заполярье» для рассмотрения с приложением пояснительной записки по указанным фактам.

5.20 Распределение ответственности работников подразделений офисов по защите прав застрахованных АО «ГМСК «Заполярье» по рассмотрению ОГ и подготовке ответа ЗЛ:

- Офисы по защите прав застрахованных АО «ГМСК «Заполярье» рассматривают ОГ по вопросам полисного обеспечения, внесения изменений в базу данных по ЗЛ, работы ПВП и страховой принадлежности к СМО и направляют ответ на согласование директору территориального развития не позднее чем за 3 рабочих дня до истечения сроков рассмотрения ОГ предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Офисы по защите прав застрахованных АО «ГМСК «Заполярье» рассматривают ОГ по вопросам доступности и качества медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи и направляют ответ на согласование директору территориального развития не позднее чем за 3 рабочих дня до истечения сроков рассмотрения ОГ предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Организация экспертиз по жалобам.

6.1 Директор управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных в срок не позднее 2-х рабочих дней после получения обращения в ПП ЕЭЖОГ проводит оценку обращения, проверяет его вид, тему обращения, определяет необходимость проведения экспертных мероприятий и назначает сотрудника подразделения, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа.

6.2 Повторные КЭМ проводятся во всех случаях первичной жалобы ЗЛ, даже при наличии результатов ранее проведенных КЭМ не по обращению (плановых, тематических, внеплановых целевых) для ответа ЗЛ по сути поступившего обращения. Вид экспертизы должен быть изменен (если ранее проводилось МЭЭ по одному и тому же случаю оплаты, то при поступлении ОГ необходима организация ЭКМП). В отдельных случаях могут быть учтены результаты предыдущего контроля при выявлении нарушений, имеющих отношение к сути ОГ и совпадению вида требуемой экспертизы.

6.3 Проведение внеплановых целевых МЭЭ и ЭКМП по обращениям (жалобам) застрахованных лиц и их представителей не связаны с получением СМО счета на оплату за оказанную МО медицинскую помощь (*Письмо ФФОМС от 22.02.2019 № 673/30/92*) или отклонением случая от оплаты на этапе на МЭК.

6.4 При получении отзыва обращения ЗЛ рассмотрение ОГ прекращается и КЭМ не проводятся только в случае, если ПМД не поступила в СМО на дату получения отзыва ЗЛ.

6.5 При необходимости проведения контрольно-экспертных мероприятий в соответствии с Порядком № 231н направляется запрос о предоставлении ПМД в МО в течение 3-х рабочих дней с даты регистрации ОГ с соблюдением требований к регистрации исходящего документа и отправки в МО.

6.6 При необходимости привлечения внештатных экспертов качества из Реестра ТФОМС или ФФОМС:

6.6.1. Подбором эксперта качества МП по требуемой специальности и осуществлением договоренности с экспертом занимается директор управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных. Заместитель генерального директора по медицинской экспертизе и защите прав застрахованных осуществляет контроль за подбором эксперта качества МП по требуемой специальности и осуществлением договоренности с экспертом.

6.6.2. Постановку вопросов в Задании эксперту, требующих ответа внештатного эксперта качества МП по ОГ, осуществляет директор управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных. Заместитель генерального директора по медицинской экспертизе и защите прав застрахованных осуществляет контроль за постановкой вопросов в Задании эксперту, требующих ответа внештатного эксперта качества МП по ОГ.

6.6.3. В случаях дистанционного обмена данными с внештатными экспертами используется только корпоративный почтовый адрес с полной защитой персональной информации в соответствии с нормативным документам Общества.

6.7. При обращении ЗЛ в СМО по причине неудовлетворенности результатами экспертиз оснований для повторного проведения одного вида экспертиз другим экспертом нет. При неполном рассмотрении ОГ возможно проведение внеплановой целевой ЭКМП при первично проведенной внеплановой целевой МЭЭ. В остальных случаях реэкспертиза по обращению может быть проведена ТФОМС, о чем Общество сообщает в ответе на ОГ.

6.8. При непредоставлении ПМД без уважительной причины в сроки, определенные Порядком № 231н, направляется повторный запрос в МО. Запросы в МО направляются только дважды с указанием необходимости предоставления ПМД в установленные Порядком сроки и применением финансовых санкций за непредставление ПМД.

6.9 В случае непредоставления ПМД согласно требованиям Порядка № 231н в установленные сроки оформляется заключение по результатам экспертизы с

применением финансовых санкций по коду дефекта 2.12 согласно Перечня оснований для отказа в оплате медицинской помощи Порядка № 231н.

6.10 В случаях предоставления ПМД после получения вышеуказанного Акта экспертизы в рамках сроков рассмотрения ОГ Общество вправе рассмотреть ПМД при условии соблюдения сроков урегулирования разногласий с МО по Порядку № 231н.

6.11 Критерием отнесения жалобы к обоснованным являются установленные по результатам проведения внеплановой целевой экспертизы нарушения доступности (согласно Перечня оснований для отказа в оплате медицинской помощи) и качества оказания медицинской помощи, а также дефекты оформления медицинской документации (согласно Перечня оснований для отказа в оплате медицинской помощи)) и подтвержденные факты нарушений по результатам ведомственного разбора, имеющие прямые/косвенные связи с сутью обращения.

6.12 Максимальный срок размещения в ПП ЕЭЖОГ итогового ответа ЗЛ не может превышать 27 календарных дней (в случае рассмотрения ОГ в срок до 30 дней) или 57 календарных дней (в случае рассмотрения ОГ в срок до 60 дней), начиная с даты регистрации в Обществе входящего обращения ЗЛ.

6.13 Проведение экспертизы осуществляется в установленные действующим законодательством сроки, при этом дата заключения по результатам экспертизы не может быть позднее даты окончательного ответа на обращение застрахованного ЗЛ. Заключение по результатам экспертизы направляются на согласование в медицинскую организацию в течение 5 рабочих дней от даты составления акта экспертизы.

6.14 К заключению по результатам ЭКМП по жалобе на качество оказанной МП прилагается Экспертное заключение (далее - ЭЗ), в котором подробным образом заполняются все поля, в том числе описание, полнота/достаточность и сроки проведенных диагностических и лечебных мероприятий. В Экспертном заключении экспертом КМП в обязательном порядке должно быть подробно обоснована суть выявленного дефекта, либо указано отсутствие нарушений в оказании МП, в том числе подтверждения/не подтверждения в ходе экспертизы фактов, отраженных в жалобе. В заключениях по результатам ЭКМП в обязательном порядке фиксируются все коды выявленных нарушений/дефектов, указанных в ЭЗ. При выявлении нарушений при оказании медицинской помощи должны быть указаны ссылки на нормативные документы, нарушением требований которых являются выявленные дефекты.

7. Контроль за соблюдением порядка, сроков и качества рассмотрения письменных обращений в ПП ЕЭЖОГ.

7.1 Заместитель генерального директора по медицинской экспертизе и защите прав застрахованных лиц Общества осуществляет сплошной контроль за процессом рассмотрения обращений:

7.1.1 осуществляет централизованный контроль за соблюдением сроков приема в работу, маршрутизации, процессов рассмотрения обращений и завершения работниками подразделений.

7.1.2 осуществляет текущий сплошной контроль за сроками рассмотрения обращения в целом и соблюдения отдельных этапов процесса посредством анализа:

- своевременности изменения статусов рассмотрения обращений;
- сроками рассмотрения обращений;
- полнотой и корректностью указания данных в информационных полях.

7.1.3 В случае выявления нарушений в ведении электронных заявок заместитель генерального директора по медицинской экспертизе и защите прав застрахованных лиц Общества направляет данную информацию ответственному исполнителю.

7.1.4 Исполнитель обращения в день получения информации о нарушениях проводит в ПП ЕЭЖОГ корректирующие мероприятия по обращению ЗЛ.

7.1.5 Заместитель генерального директора по медицинской экспертизе и защите прав застрахованных лиц Общества осуществляет выборочный заключительный контроль (в т.ч. с изучением документов, вложенных в ПП ЕЭЖОГ) по результатам рассмотрения обращения за:

- полнотой и корректностью заполнения полей ОГ в ПП ЕЭЖОГ;
- корректностью вложенных копий документов;
- комплектностью документов

7.2 Директор управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных лиц Общества несет ответственность за сроки рассмотрения обращений, размещение документов, заполнение полей в ПП ЕЭЖОГ.

7.2.1 Директор управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных лиц Общества при рассмотрении обращения ответственным сотрудником обеспечивает осуществление текущего контроля:

- за полнотой и правильностью заполнения полей в ПП ЕЭЖОГ, обеспечивает устранение замечаний по неполному/некорректному заполнению полей обращений, находящихся в работе, полученных от работников Общества на основании автоматизированных выборок из ПП ЕЭЖОГ;

- за соблюдением сроков направления ЗЛ промежуточных и окончательных ответов, уведомлений о принятии в работу поступивших по электронной почте/интернет обращений, перенаправлении по компетенции в другие организации.

7.3 Общий контроль за качеством рассмотрения обращений граждан в офисах по защите прав застрахованных Общества осуществляет руководитель офиса по принципу сплошного контроля – сплошная проверка качества рассмотрения всех письменных обращений, поступивших в офис по защите прав застрахованных Общества и находящихся в работе.

7.3.1 В случае выявления нарушений требований настоящего Регламента в части качества и полноты рассмотрения обращений, непроведения по жалобе застрахованного лица или его законного представителя контрольно-экспертных мероприятий, а также несогласия с выводами руководителя офиса по защите прав застрахованных, ответственный сотрудник выносит на обсуждение спорные вопросы на Заместителя генерального директора Общества для принятия решения.

8. Анализ письменных обращений

8.1 Директор управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных лиц Общества ежеквартально проводит анализ работы с обращениями граждан.

8.1.1 анализ контроля за проведением письменных обращений заключается в отражении следующих данных:

- количество и темы рассмотренных письменных обращений;
- результаты экспертного контроля при рассмотрении обращений ЗЛ;
- структура причин обращений в разбивке по медицинским организациям;
- показатель досудебного урегулирования обоснованных жалоб;
- количество и характер судебных споров, застрахованных лиц с медицинскими организациями, а также сведений о принятых по ним судебных.

8.1.2 на основании анализа вопросов, содержащихся в письменных обращениях, и результатов рассмотрения обращений вносит предложения, направленные на улучшение качества и доступности медицинской помощи в ТФОМС и на координационных медицинских советах в рамках взаимодействия по вопросам ОМС.

8.2 Анализ письменных обращений граждан в Обществе проводится директор управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных лиц Общества ежеквартально в составе анализа работы по защите прав застрахованных за период (квартал, полугодие, год). Результаты анализа представляются генеральному директору.

9. Хранение письменных обращений граждан

9.1 Сроки хранения ОГ и материалов, образующихся при их рассмотрении, устанавливаются внутренними документами Общества по номенклатуре дел.

9.2. Указанные документы хранятся в бумажной и электронной формах.

9.3 Для каждого обращения ЗЛ формируется отдельный файл-пакет, в который подкрепляются все материалы, касающиеся процедуры рассмотрения конкретного ОГ, распечатанные на бумажном носителе. Данный файл документов представляется ТФОМС/ФФОМС в ходе проверок деятельности по ЗПЗ, а также по запросам надзорных и правоохранительных органов.

9.4 Ответственными за хранение документов с обращениями граждан являются работники управления медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных лиц Общества. Работники других подразделений передают в управление медицинской экспертизы и защиты прав застрахованных лиц Общества для хранения полный пакет документов по ОГ.

Приложение № 1
Генеральному директору АО «ГМСК
«Заполярье»
ФИО

_____ (Ф.И.О. _____ субъекта _____ персональных _____ данных)

_____ адрес _____
_____ тел. _____

Рекомендуемый образец заявления

Ф.И.О. _____ субъекта _____ персональных _____ данных _____

_____, _____ года рождения

№ полиса ОМС _____

Паспорт _____ субъекта _____ персональных _____ данных _____ серия _____

№ _____ выдан _____

_____ (выдавший орган, код подразделения, дата выдачи)

Ф.И.О. _____ законного _____ представителя _____

_____, _____ г.р.

Паспорт _____ законного _____ представителя _____

серия № _____ выдан _____

_____ (выдавший орган, код подразделения, дата выдачи)

Документ, подтверждающий законность права представителя

_____ (выдавший орган, код подразделения, дата выдачи)
Содержание Обращения (изложение сути)

Основание для Обращения (изложение фактов нарушения прав ЗЛ)

« _____ » _____ 202__ г. _____ (_____)

_____ (дата подачи заявления)

_____ (собственноручная
подпись заявителя)

_____ (расшифровка (Ф.И.О.) _____)

Согласие на обработку персональных данных _____
_____ (собственноручная подпись заявителя)

1. Обращение/жалоба ЗЛ или иной организации со всеми приложениями с отметкой о регистрации/штампа с указанной датой (и визой руководителя при наличии).

2. Запрос в МО на предоставление ПМД и результатов служебного расследования/необходимой информации для рассмотрения обращения (при направлении запроса);

3. Письмо о перенаправлении обращения в другую организацию по компетенции (если почтой – список/квитанция почтовых отправок / если электронной почтой – подтверждение отправки письма / если курьером – штамп/отметка о принятии другой организацией).

4. Промежуточный ответ (при продлении срока рассмотрения обращения) с подтверждением отправки (если почтой – список/квитанция почтовых отправок / если электронной почтой – подтверждение отправки письма / выдача на руки – заявление ЗЛ либо отметка о получении лично / если курьером – штамп/отметка о принятии другой организацией с указанием даты принятия).

5. Окончательный ответ с подтверждением отправки (если почтой – список/квитанция почтовых отправок / если электронной почтой – подтверждение отправки письма / выдача на руки – заявление ЗЛ либо отметка о получении лично / если курьером – штамп/отметка о принятии другой организацией) .

6. При проведении экспертных мероприятий оформленные заключения по результатам МЭЭ, ЭКМП и экспертные заключения, при отсутствии печати и подписи руководителя МО - сопроводительное письмо в МО о направлении заключений по результатам МЭЭ, ЭКМП с подтверждением отправки (если почтой - список почтовых отправок / если электронной почтой/по защищенному каналу связи – подтверждение отправки письма / если курьером - штамп о принятии другой организацией с указанием даты принятия).

7. Ответ МО на запрос Общества (при наличии).

8. Отзыв ЗЛ своего обращения, адресованный исключительно в АО «ГМСК «Заполярье», зарегистрированный в установленном порядке.

9. Документы, удостоверяющие полномочия законных представителей ЗЛ, в том числе на получение сведений, относящихся к врачебной тайне

10. Реестр оплаченных случаев/услуг, имеющих отношение к периоду и сути ОГ.

11. Иные документы, имеющие отношение к рассмотрению обращения.

Законные представители застрахованных лиц и документы, удостоверяющие их полномочия

Застрахованное лицо	Законный представитель	Основание возникновения представительства	Документы, удостоверяющие полномочия законного представителя
Совершеннолетние граждане	Физическое лицо или юридическое лицо, указанное в доверенности	Статья 185 ГК РФ	Копия нотариально удостоверенной доверенности, копия паспорта представителя
Несовершеннолетние, достигшие 14-ти лет (малолетние) Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет	Родители, усыновители,	Статья 26, 28 ГК РФ (часть первая), статья 64 Семейного кодекса РФ	Копия свидетельства о рождении, копия паспорта родителей, копия свидетельства об усыновлении, копия паспорта усыновителя
	Опекуны, попечители		Копия акта органа опеки и попечительства о назначении опекуна (попечителя), копия паспорта опекуна (попечителя)

<p>Дети, оставшиеся без попечения родителей, до передачи в семью на воспитание (усыновление (удочерение), под опеку или попечительство, в приемную семью либо в случаях, предусмотренных законами субъектов РФ, в патронатную семью), а при отсутствии такой возможности в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.</p> <p>Граждане, нуждающиеся в установлении над ними опеки или попечительства, и граждане, находящиеся под опекой или попечительством. Несовершеннолетние и недееспособные граждане, находящиеся под опекой или попечительством, если действия опекунов или попечителей по представлению законных интересов подопечных противоречат законодательству РФ и (или) законодательству субъектов РФ или интересам подопечных либо если опекуны или попечители не осуществляют защиту законных интересов подопечных.</p>	<p>Органы опеки и попечительства</p>	<p>Статья 123 Семейного кодекса РФ, статьи 7 и 8 Федерального закона от 24.04.2008 № 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве"</p>	<p>Копия решения суда о признании гражданина недееспособным или об ограничении его дееспособности</p>
<p>Граждане, признанные судом недееспособными вследствие</p>	<p>Опекун</p>	<p>Статья 32 ГК (часть</p>	<p>Копия акта органа опеки и попечительства о назначении</p>

психического расстройства.		первая)	опекуна, копия паспорта опекуна
Граждане, ограниченные судом в дееспособности вследствие пристрастия к азартным играм, злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами.	Попечитель	Статья 33 ГК РФ (часть первая)	Копия акта органа опеки и попечительства о назначении попечителя, копия паспорта попечителя
Недееспособные или не полностью дееспособные граждане, помещенные под надзор в образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в том числе в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.	Организации, в которых под надзором находятся недееспособные (не полностью дееспособные) граждане (руководитель)	Статья 35 ГК РФ (часть первая)	Копия приказа о назначении на должность руководителя, копия устава организации, копия решения суда о признании гражданина недееспособным
Пациенты, признанные в установленном законом порядке недееспособными, но не имеющие законного представителя.	Администрация и медицинский персонал психиатрического стационара (руководитель)	Статья 39 Закона РФ от 02.07.1992 № 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании"	Копия приказа о назначении на должность руководителя, копия паспорта руководителя, копия устава организации, копия решения суда о признании гражданина недееспособным

Перечень правоохранительных и надзорных органов

МВД РФ	Министерство внутренних дел Российской Федерации, региональные управления
ФСБ РФ	Федеральная служба безопасности Российской Федерации, региональные управления
Генпрокуратура РФ	Генеральная прокуратура Российской Федерации, региональные подразделения
ФССП	Федеральная служба судебных приставов, региональные управления
СК РФ	Следственный Комитет Российской Федерации, региональные управления
Росфинмониторинг	Федеральная служба по финансовому мониторингу, региональные управления
ВСС	Всероссийский союз страховщиков
ФНС	Федеральная налоговая служба, региональные управления
ЦБ РФ	Центральный Банк Российской Федерации (Банк России), региональные управления
ФАС	Федеральная антимонопольная служба, региональные управления
Минфин РФ	Министерство финансов Российской Федерации, региональные подразделения
Роструд	Федеральная служба по труду и занятости, территориальные инспекции труда
Роспотребнадзор	Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, региональные управления
Росздравнадзор	Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения, региональные управления
Минздрав РФ	Министерство здравоохранения Российской Федерации, региональные

	подразделения
ФФОМС/ТФОМС	Федеральный/Территориальный фонд ОМС