

**ВСЕРОССИЙСКАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**До конца октября продолжит работу бесплатная всероссийская горячая линия для пациентов, организуемая Всероссийским союзом пациентов. Позвонив по телефону 8–800–500‑82‑66, граждане могут получить бесплатную консультацию по любым вопросам защиты прав на охрану здоровья.**

Проблемы со здоровьем, к сожалению, периодически приходят в каждую семью. И перед нами встают вопросы: что делать, куда обращаться, каковы наши возможности и права в получении помощи? Но законодательство, алгоритмы оказания медицинской помощи, набор гарантированных гражданам услуг и льгот постоянно меняются. И даже в простой ситуации, не говоря уже о тяжелых заболеваниях, мы не всегда можем быстро и верно сориентироваться в том, что предлагает нам государство.

Всероссийский союз пациентов предлагает консультационную помощь гражданам России по вопросам защиты прав на охрану здоровья. Консультацию можно получить по телефону 8–800–500‑82‑66 (с 7:00 до 10:00 и с 14:00 до 17:00 по московскому времени в будние дни).

***Юрий Жулёв, Сопредседатель Всероссийского союза пациентов, руководитель проекта:***

*«Абоненты получают информацию о том, как быстро получить медицинскую помощь: куда обратиться, что написать в документе, на какой нормативный акт сослаться. Консультируют специально подготовленные нами эксперты общественных организаций пациентов.*

*С одной стороны, это работа на конкретного пациента, с другой - на систему здравоохранения в целом, т.к. в случае, если ожидания абонента от врача не соответствуют нормам права, мы даем разъяснения, тем самым снижая нагрузку на органы власти в части ответов на обращения граждан. С третьей – мы развиваем общественное движение пациентов. Таким образом, ВСП выступает коммуникатором между государством, гражданами и НКО, помогая каждой из сторон».*

***Екатерина Перелыгина, аналитик проекта:***

*«Абоненты очень разные. Часть из них неплохо ориентируются в медицинском праве и хотят получить подтверждение своим предположениям. Но большинству нужны разъяснения о том, как получить лекарство, если врач отказывается его выписывать или аптека не берет рецепт, как вовремя пройти диагностику или получить консультацию специалиста. Многие проблемы наших пациентов - от незнания своих прав. Поэтому задача консультанта - разъяснить абоненту, на что он имеет право, и перечислить шаги, которые нужно совершить для реализации этого права. Есть и те, кто хотят обсудить лечение - но такие вопросы консультанты не обсуждают, это прерогатива врача».*

Практика показывает, что за год на горячую линию ВСП, в зависимости от интенсивности информационного продвижения, может обратиться от нескольких тысяч, до десятков тысяч пациентов. При том, что в основном пациенты обращаются с жалобами, в 84% консультанты разрешают ситуации, предотвращая появление жалоб в государственные органы.

Наиболее часто пациенты интересуются вопросами относительно льгот на лекарственное обеспечение, попадания к специалисту, ожидания приёма, порядка проведения обследований. Очень часто граждане жалуются на навязывание платных услуг.

Горячая линия 8-800-500-82-66 организуется Всероссийским союзом пациентов в рамках социального проекта «Горячая линия для юридической помощи гражданам в защите прав на охрану здоровья», с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов. Работа проекта запланирована до ноября 2018 года. При сохранении общественного интереса и поддержки, возможно, он будет продлен.