

# **Методические рекомендации по обеспечению системы информирования населения о порядке и условиях бесплатного оказания гражданам медицинской помощи для структурных подразделений региональных органов управления здравоохранением субъектов Российской Федерации в области связей с институтами гражданского общества и средствами массовой информации**

## **1. Цели и задачи методических рекомендаций**

Настоящие методические рекомендации (далее – Рекомендации) подготовлены на основании методических рекомендаций по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти, утвержденных протоколом заочного голосования Правительственной комиссии по координации деятельности Открытого Правительства от 26 декабря 2013 г. № АМ-ПЗ6-89пр, и определяют минимальный объем доводимой до населения информации о порядке и условиях бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и механизмы обратной связи с населением для оценки удовлетворенности качеством представленной информации, которая проводится региональными органами управления субъектов Российской Федерации.

## **2. Минимальный объем доводимой до населения информации о порядке и условиях бесплатного оказания гражданам медицинской помощи**

В перечень, определяющий минимальный объем доводимой до населения информации о порядке и условиях бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, входят следующие документы и информационные материалы:

- территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- территориальная программа обязательного медицинского страхования;
- перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов (ЖНВЛП);
- национальный календарь профилактических прививок;
- актуальная информация о медицинских учреждениях, работающих в системе ОМС;
- информационные материалы о порядке прохождения диспансеризации;
- справочные материалы, наглядно иллюстрирующие порядок оказания медицинской помощи населению;
- номера телефонов «горячей линии» для консультации граждан по вопросам оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения.

Информация должна быть представлена в развернутом, гипертекстовом виде, включая необходимые ссылки на тексты официальных документов, и актуальна на текущий момент.

Информация об алгоритме действий граждан для получения того или иного вида бесплатной медицинской помощи представляется в понятном, доступном

для понимания кратком изложении, в разрезе жизненных ситуаций и основных траекторий предоставления бесплатной медицинской помощи, в т.ч. с помощью интерактивной инфографики, в виде наглядных презентаций.

### 3. Рекомендации по взаимодействию федерального органа исполнительной власти с Общественным советом

Для наиболее эффективного освещения вопросов, связанных с информированием граждан о порядке и условиях бесплатного оказания медицинской помощи рекомендуется реализация следующих мер:

- размещение соответствующей информации в т.ч. указанной в п. 1 настоящих рекомендаций на сайтах органа управления субъектом Российской Федерации, органа управления здравоохранением субъекта Российской Федерации, страховых медицинских организаций субъекта, территориального фонда обязательного медицинского страхования, медицинских организаций, подведомственных исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации;

- выступления, публикации руководителей органа управления здравоохранением субъекта Российской Федерации в средствах массовой информации;

- обеспечение населения печатными материалами справочного характера по вопросам организации и условий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (листовки, буклеты, баннеры);

- проведение тематических PR-кампаний;

- проведение тематических выставок, конференций, семинаров;

- обсуждение вопросов организации порядка и условий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на заседаниях Общественного совета сформированного при органе исполнительной власти в сфере здравоохранения субъекта Российской Федерации с последующей публикацией в средствах массовой информации;

- установка информационных стендов в медицинских организациях, подведомственных исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации;

- организация телефона «горячей линии» по вопросам оказания гражданам медицинской помощи и льготного лекарственного обеспечения;

- регулярное проведение тематических консультаций граждан сотрудниками органа управления здравоохранением субъекта Российской Федерации, в т.ч. по телефону и с помощью Интернета.

#### 4. Рекомендации по работе пресс-службы федерального органа исполнительной власти

Работа по повышению уровня информированности граждан о порядке и условиях оказания бесплатной медицинской помощи неразрывно связана с взаимодействием со средствами массовой информации. Главным инструментом такого взаимодействия в региональном органе управления здравоохранением субъектов Российской Федерации является пресс-служба. Создание пресс-службы взаимовыгодно, т.к. позволяет не только иметь канал передачи информации, но и канал обратной связи, помогает отслеживать общественный интерес, в том числе и к теме доступности для граждан бесплатной медицинской помощи.

Пресс-службе рекомендуется организовывать проведение регулярных закрытых брифингов с журналистами по вопросам бесплатного оказания гражданам медицинской помощи с участием руководителя регионального органа управления здравоохранением субъекта Российской Федерации и/или его заместителя, а также инициировать выход авторских статей руководства региональных органов управления здравоохранением субъектов Российской Федерации.

Социальные сети сегодня являются важной информационной площадкой для организации неформального общения органа исполнительной власти со всеми гражданами, а не только с пользователями электронных ресурсов ведомства.

В настоящее время в России развиваются общие и профессиональные социальные сети. Социальные сети могут использоваться в целях широкого общественного информирования, консультирования и просвещения.

Основными направлениями работы органа исполнительной власти в социальных сетях являются:

а) информирование граждан: публикация новостей, социально значимой информации, фото- и видеоотчетов, ссылок на официальный сайт регионального органа управления здравоохранением субъекта Российской Федерации;

б) вовлечение граждан в тематические дискуссии, сбор предложений, мнений и комментариев по документам и инициативам ведомства;

в) просвещение и консультирование населения, в т.ч. по вопросам бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и льготного лекарственного обеспечения.

Для организации и обеспечения интернет-представительства в социальных сетях региональному органу управления здравоохранением субъекта Российской Федерации целесообразно назначить ответственного за данный вид коммуникации (оптимально - представитель пресс-службы регионального органа управления здравоохранением субъектов Российской Федерации).

## 5. Регулярные онлайн-конференции с представителями региональных органов управления здравоохранением субъектов Российской Федерации

Онлайн-конференции (интернет-конференции) – распространенный и эффективный способ повышения открытости органа исполнительной власти как федерального, так и регионального уровня и возможность прямого общения должностных лиц органа власти с интернет-аудиторией с помощью информационно-телекоммуникационных технологий, обеспечивающих возможность совместной работы с участниками и докладчиками над документами, презентациями, онлайн-обмена сообщениями, видео- и аудиотрансляции, цифровой записи.

Основными рекомендациями для организации онлайн-конференций могут быть следующие:

1) онлайн-конференции представителей региональных органов управления здравоохранением субъектов Российской Федерации должны проводиться в Интернете с помощью распространенных программных средств, интернет-браузеров и веб-сервисов, не требующих дополнительной установки специализированного программного обеспечения;

2) администратором онлайн-конференции является региональный орган управления здравоохранением субъекта Российской Федерации, организовавший конференцию, имеющий право управлять подключением или отключением участников, модерировать электронные сообщения участников, передавать свои права и роль другим участникам, завершать конференцию;

3) участниками онлайн-конференции могут выступать пользователи, предварительно зарегистрированные на официальном сайте федерального органа исполнительной власти или получившие специализированный код или «логин – пароль»;

4) участник конференции по предварительной договоренности с владельцем конференции должен иметь возможность организовать и запустить конференцию;

5) онлайн-конференции обычно проводятся не реже 1 раза в год (тема конференции может выбираться посредством голосования на официальном сайте региональных органов управления здравоохранением субъектов Российской Федерации, отдельно должны проводиться онлайн-конференции для представителей средств массовой информации – не реже 2 раз в год, за исключением экстренных конференций.

6) онлайн-конференции могут использоваться для организации плановых совещаний, трансляции пресс-конференций, брифингов, заседаний коллегиальных и общественных советов, конкурсных комиссий, организации удаленного обучения сотрудников и должностных лиц;

7) во время онлайн-конференции для участников конференции должна быть предусмотрена возможность удаленной работы над документами, презентациями, также должна быть предусмотрена возможность проведения аудио- или видеотрансляции;

8) данные, передаваемые в рамках онлайн-конференций, должны быть защищены;

9) информация об онлайн-конференциях должна предоставляться своевременно по всем каналам (адресная рассылка, социальные сети, блоги, СМИ, учрежденные федеральным органом исполнительной власти).

6. Ожидаемый итог реализации основных положений настоящих рекомендаций

Реализация всех вышеперечисленных мер будет способствовать дальнейшему развитию в субъектах Российской Федерации системы информирования населения о порядке и условиях бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе об услугах, которые не подлежат оплате за счет личных средств граждан. Комплексный подход к распространению информации должен обеспечить наибольший охват различных групп населения, разделенных в т.ч. и по возрастному признаку.

