

# Правовая школа для пациентов с редкими заболеваниями

Мясникова Ирина Владимировна

Председатель правления ВООЗ

# Всероссийское общество редких заболеваний (ВООЗ)

- **Всероссийское общество редких заболеваний (ВООЗ) создано в 2012 году по инициативе пациентов, членов их семей и экспертов. Являясь представителем интересов лиц, страдающих редкими заболеваниями, ВООЗ осуществляет, прежде всего, деятельность, направленную на защиту прав пациентов.**
- **Основная цель организации – помощь пациентам с редкими заболеваниями реализовать свое конституционное право на лечение, современную диагностику, реабилитацию и социальную поддержку**

# Проблемы пациентов с редкими заболеваниями

- **Отсутствие информации о заболевании и знаний о своих правах**
- **Отсутствие инфраструктуры для оказания качественной помощи больным в регионах**
- **Недостатки законодательной базы**
- **Трудности в получении лечения**
- **Изолированность и стигматизация пациентов и членов их семей**

# Свои права нужно уметь отстаивать!

- Школы для пациентов
  - Темы: основы законодательства и обращения в органы власти
- Юридическая поддержка
- Обращения в МЗ РФ за разъяснениями
  - Обращения в Росздравнадзор по сложным случаям





**ПИШЕМ ПИСЬМО**

# План

- Законодательство
- Форма письма
- Содержание
- Адресат
- Законы
- Способ отправки
- Ответ

В России защищать собственные  
права возможно!

# Законодательство



В соответствии со **статьей 33** Конституции Российской Федерации

Граждане РФ имеют право **обращаться лично**, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Государство обязано признавать, соблюдать и защищать права и свободы человека и гражданина, в том числе и право на обращение.

Конституция и федеральные законы создают основу для того, чтобы каждый гражданин имел возможность реализовать свое право на обращение и свободно, без каких-либо ограничений защищать свои права.



# ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН ОТ 02.05.2006 № 59-ФЗ «О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РФ»



Закон № 59-ФЗ регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

Законом устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан именно государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Его действие распространяется и на обращения общественных организаций

Законом не допускается преследование гражданина в связи с его обращением в органы власти с критикой их деятельности.

# Форма письма

# Без лишних эмоций и лирических отступлений



Письмо должно  
носить деловой  
характер

# Не пишите романы..



Не пишите более чем  
1,5 страниц текста А4  
(14 шрифтом).

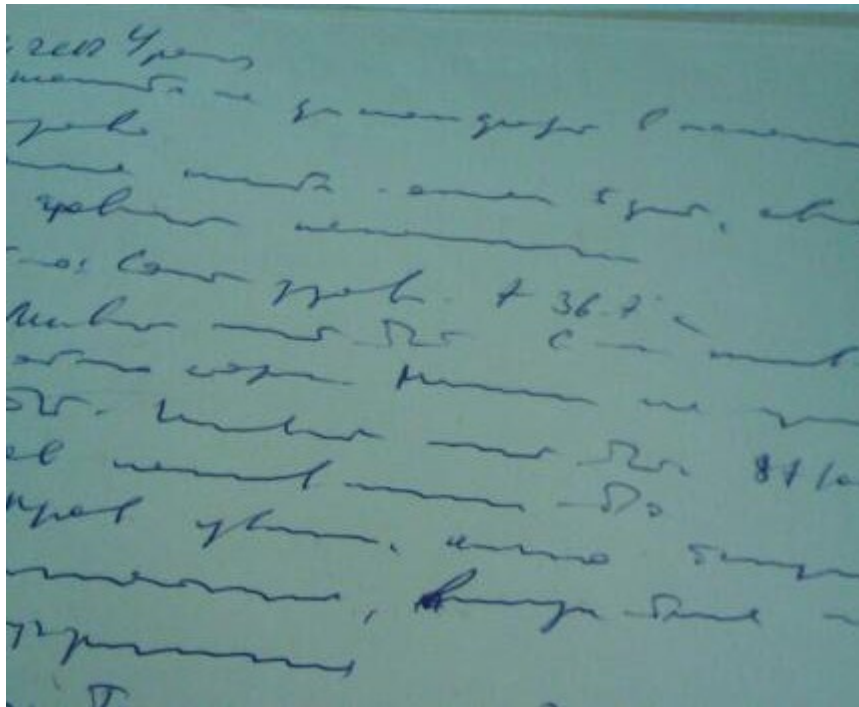
Делайте приложения к  
письму (медицинские  
документы, ответы на  
ваши письма)

# Будьте вежливы и корректны



Оскорбления и угрозы со стороны заявителя являются основанием для игнорирования обращения и прекращения переписки

# Пишите разборчиво



Ответ на обращение не дается, если текст письменного обращения и фамилия заявителя не поддаются прочтению. Лучше напечатать текст на компьютере!

# Одно письмо- одна проблема!



- Если проблем, о которых вы хотите сообщить, несколько, не сваливайте все в одну кучу, а напишите два разных письма

# Содержание



# Структура

- 1) наименование органа или либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность;
- 2) свои фамилию, имя, отчество;
- 3) почтовый адрес;
- 4) суть предложения, заявления или жалобы;
- 5) личную подпись;
- 6) дату.

# Указывайте полные и достоверные данные о себе

В соответствии с Российским законодательством, инициатор обращения должен указать своё имя и фамилию, а также контактный адрес.

Убедитесь, что эти данные актуальны.

# Будьте вежливы !

Начинайте письмо с обращения: «Уважаемый Василий Иванович ! Прошу Вашего содействия...»

Если вы пишете персональное письмо, то «Вы» пишется с большой буквы. Если письмо в организацию не содержит обращения к конкретному чиновнику, то «вы» пишется с маленькой буквы.

## Опишите подробно вашу проблему, указав все необходимые детали

- Для того, чтобы ваша проблема была решена положительно, необходимо подробно описать суть вопроса.
- Если текст не полон или суть изложена сумбурно - вас могут просто не понять и вы получите негативный ответ или массу уточняющих вопросов от чиновника, которому будет поручено рассмотрение обращения.

# Пишите подтвержденные факты

- Ложная или непроверенная информация в обращении может привести к негативным последствиям в процессе рассмотрения обращения.
- Пишите только факты, которые вы легко сможете подтвердить.
- Избегайте домыслов, неточностей и любой неверной информации.

# Сделайте за чиновника часть его работы

- Напишите почему вы обращаетесь именно в данный департамент и к данному лицу
- Уточните какие конкретные нарушения ваших прав, гарантированные законодательством имеются. Сошлитесь на законы, приказы, постановления.
- Напишите что именно вы хотели бы от чиновника.
- Разбейте свои пожелания на отдельные пункты

## Предоставьте всю предшествующую переписку по проблеме

Если вы ранее обращались в органы власти по данной проблеме, при публикации обращения прикрепите сканы предыдущих писем и ответов на них.


Без этих документов описание проблемы будет не полным, а любые попытки сослаться на предшествующую переписку будут восприняты с осторожным недоверием из-за отсутствия копий документов, подтверждающих ваши слова.

Адресат



# Кому лучше написать письмо если возникла проблема с получением препарата?

- А – Президенту (все решится быстро, так как сверху придет указание!)
- Б – Главному врачу больницы
- В – Участковому педиатру/терапевту
- Г – Министру здравоохранения РФ



## Письмо должно попасть верному адресату!

- Если письмо пришло «не по адресу», то чиновники имеют право его переслать «по подведомственности».
- Писать письма лучше сразу ответственному лицу, а не президенту, министру или прокурору!
- Большинство проблем пациентов, относятся к компетенции органов власти городского или регионального уровня

# Веерная рассылка

- Если на региональном уровне вопрос не решен, рекомендуем посылать письмо в копии в несколько инстанций, причем указывая это даже в электронных обращениях.
- В этом случае, ведомство, в которое письмо пришло, понимает, что так или иначе ответить придется

# Как отправить письмо



# Почта России

- Всегда указывать почтовый индекс адресата.
- Простые письма также желательно отправлять с почты, а не с удаленных уличных почтовых ящиков.
- Оформляйте письма отправлениями первого класса.

# Сайты

- На сайтах министерств и ведомств есть информация как отправить и письменные обращения и электронные
- Не забывайте сохранить отправленный текст у себя на компьютере.
- И перед отправкой проверьте на ошибки (хотя бы в Word).

# Обращения к Президенту РФ

## Сайт Президента РФ. Написать письмо.

На официальном сайте Президента Российской Федерации есть раздел «Обращения», который предназначен как раз для того чтобы любой желающий мог отправить в электронном виде письмо в Администрацию Президента или на адрес самого Президента. Раздел находится по адресу: [letters.kremlin.ru](http://letters.kremlin.ru)

Вам понадобится свой адрес электронной почты. Если вы еще не обзавелись электронным ящиком, настоятельно рекомендуем вам это сделать. Подойдет любой бесплатный сервис. Например [Яндекс Почта](#), [Mail.ru](#) или [Рамблер-Почта](#) (под названиями сервисов ссылки, щелкните на них, чтобы перейти на страницу регистрации электронной почты).



Если создание или использование почты вызывает у вас затруднения, обратитесь к страницам помощи. На сервисе "Яндекс Почта" ссылка на инструкции работы с почтой находится внизу страницы.

Рекомендуем указывать свои настоящие имя, фамилию и отчество, а так же привязать номер мобильного телефона к адресу почты, это убережёт вашу почту от взлома.

Почта так же понадобится вам, чтобы получить ответ на ваше письмо. Туда же будут приходить уведомления о ходе рассмотрения вашего обращения.

**Помните, что на  
обращения к  
Президенту скорее  
всего отвечает ваш  
лечащий врач!**

**Постарайтесь решать  
все вопросы на уровне  
регионального ЛПУ!  
И только если решения  
нет- обращайтесь в  
вышестоящие  
инстанции**

# Пример обращения в Росздравнадзор



**Веб-сайт** [www.roszdravnadzor.ru](http://www.roszdravnadzor.ru)

**Адрес для письменных обращений граждан:**  
109074, Москва, Славянская площадь, д.4, стр.1

**Факс:** 8 (495) 698-46-11.





# ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

FEDERAL SERVICE ON SURVEILLANCE IN HEALTHCARE (ROSZDRAVNADZOR)

Версия для слабовидящих:

А А А



ПОИСК

ГЛАВНАЯ ПРИЕМНАЯ РУКОВОДИТЕЛЯ ОБРАЩЕНИЯ ПОИСК КАРТА САЙТА КОНТАКТЫ

Новости. Анонсы

Документы

Контакты

12.09.2013

## Две серии лекарственного препарата «Фемара» изымаются из обращения

На основании сведений, предоставленных ООО «Новартис Фарма»

12.09.2013

## Росздравнадзор: по решению производителей три лекарственных препарата отозваны из обращения

Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения информирует, что три лекарственных препарата отозваны из обращения на территории Российской Федерации

12.09.2013

## Росздравнадзор выявил лекарственное средство, качество которого не соответствует установленным требованиям

В результате выборочного контроля Росздравнадзором забракована и подлежит уничтожению партия препарата

12.09.2013

## Росздравнадзором выявлен препарат, подлинность которого вызывает сомнения

В Росздравнадзор поступила информация от ГУП Ростовской области «Фармацевтический центр»

12.09.2013

## По решению производителя приостановлена реализация серии препарата «Дзалакс»

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

ОБРАЩЕНИЕ СУБЪЕКТОВ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

«Оценка  
деятельности  
Росздравнадзора»

Окажите содействие в  
улучшении нашей  
работы

### Регионы:

В Республике Татарстан за безлицензионную деятельность оштрафовано на 40 тысяч рублей ООО «Стомус» [Подробнее](#)

В Краснодарском крае на 100 тысяч рублей оштрафована Отрадненская центральная районная больница за нарушения, выявленные Росздравнадзором [Подробнее](#)

В Самарской области на 40 тысяч рублей оштрафовано ООО «Домашний доктор» за нарушения, выявленные







либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Просим Вас руководствоваться указанными требованиями законодательства, внимательно заполнить все предложенные реквизиты (включая индекс) и четко формулировать суть обращения. Это значительно ускорит рассмотрение Вашего обращения по существу.

Размер текста обращения не должен превышать 10000 символов. В сообщении не допускается использование HTML-тэгов. Сообщение, в котором они будут обнаружены, будет автоматически удалено.

Создать обращение

Прикрепленные файлы:

- [Отчет по работе с обращениями граждан в Росздравнадзоре в 2012 году](#)  формат MS Word, 1 Мб
- [Отчет по работе с обращениями граждан в Росздравнадзоре в 2011 году](#)  pdf-формат, 1 Мб
- [График личного приема граждан сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и контролю исполнения документов Управления делами Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения](#)  pdf-формат, 45 Кб
- [Приказ Росздравнадзора от 03.09.2013 №4591-Пр/13 «Об организации личного приема граждан в центральном аппарате Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения»](#)  pdf-формат, 268 Кб

Техническая поддержка

## Обращения граждан

Фамилия:\*

Имя:\*

Отчество:\*

Социальное положение:

Телефон:  Факс:

Электронный адрес (e-mail):\*

Почтовый индекс:

Регион:\*

Район:

Населённый пункт:\*

Улица, дом:\*

Текст обращения:\*

Введите символы на картинке.\*



# Обратная связь

- В соответствии со статьей 8 Закона № 59-ФЗ в течение трех дней с момента поступления письменного или электронного обращения оно подлежит обязательной регистрации и ему присваивается регистрационный номер.
- Для того, чтобы узнать регистрационный номер и сотрудника, который будет непосредственно готовить ответ на ваше обращение, нужно позвонить в канцелярию ведомства, куда вы направили обращение.

# Сколько времени по закону вы должны ждать обратный ответ

- А – имеют право не отвечать
- Б – 3-5 месяцев
- В – 1 месяц
- Г- это не регламентируется законом

# Обратная связь

- В соответствии со статьей 12 Закона № 59-ФЗ срок рассмотрения письменного обращения в государственном органе, органе местного самоуправления или у должностного лица составляет 30 дней со дня регистрации обращения.
- В исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в другие органы власти срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем еще на 30 дней. Уведомление о продлении срока в обязательном порядке направляется заявителю.

## Отрицательный ответ- тоже результат!

- Не получили нужного результата с первого письма? Напишите второе, улучшенное.
- Приложите отказ к письму в вышестоящие инстанции.
- Не опускайте руки , если правда на вашей стороне!

# Будьте благоразумны

- Органы власти скованы регламентами, правилами, требованиями закона и бюджетом.
- Любые проекты, требующие серьёзного финансирования должны быть запланированы и согласованы минимум за год до момента выделения средств.
- Помните, что далеко не любые требования можно удовлетворить.



# Будьте благодарны

- Вашу проблему решили, хотя бы частично?
- Напишите благодарственное письмо!

Спасибо за внимание!