



Полугодовой тренинг общественных экспертов и пациентов ВСП 2026.1  
«ОНЛАЙН-МАРАФОН: ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ –  
ЭКОСИСТЕМА МОЕГО ЗДОРОВЬЯ»

# «НАВИГАТОР ПАЦИЕНТОВ ВСП КАК ИНСТРУМЕНТ ЗАЩИТЫ ПРАВ»

**Валюх Марина Васильевна**

Эксперт Горячей линии ВСП,  
Вице-президент по работе с регионами ООоиБРС,  
президент СПБРОоиБРС «Опора-М»

16 мая 2026 года





# Горячая линия ВСП и Навигатор пациентов



## Цель проектов

Оказание оперативной помощи гражданам РФ в реализации ими прав на получение бесплатной медицинской помощи на территории РФ



**ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ** **8-800-500-82-66**  
ЗАЩИТА ПРАВ ПАЦИЕНТОВ

Ждем ваших звонков  
с 12.00 до 17.00  
по московскому времени  
в будние дни

**НАВИГАТОР ПАЦИЕНТОВ**

навигаторпациентов.рф  
навигатор-пациентов.рф

# Организация и принципы работы Горячей линии ВСП



**Бесплатные консультации  
по будням с 12:00 до 17:00  
(московское время)  
для всех регионов РФ**

**Консультанты, члены НКО ВСП,  
проходят постоянную подготовку,  
получают методическую  
поддержку**

• Консультанты не обсуждают лечение и не дают оценки правомерности действий медицинских работников

• Ответ основан на информации, полученной от гражданина, и предлагает порядок действий гражданину

• Консультанты на линии не обсуждают системные вопросы организации медицинской помощи



# Голосовое приветствие Горячей линии

## Фрагмент голосового приветствия:

*«...Информируем вас о том, что эксперты Всероссийского союза пациентов дают бесплатные **консультации по вопросам реализации прав граждан на получение медицинской помощи на территории Российской Федерации. Наши эксперты не дают медицинских рекомендаций и не направляют обращения в органы власти по ситуациям, обсуждаемым на горячей линии**»...*





# Задачи Горячей линии



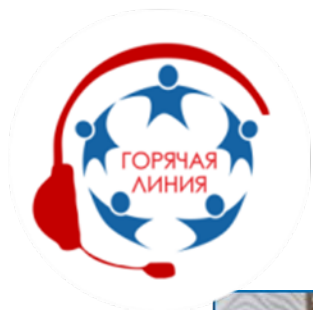
- Информирование граждан об их порядке действий для оперативного получения бесплатной медицинской помощи в случае, если они считают, что их **права нарушены**

- Информирование граждан об **отсутствии** признаков **нарушения** права на основе предоставленной абонентом информации

- Информирование пациентов, страдающих инвалидизирующими заболеваниями, о возможности получения **адресной помощи** в региональных пациентских организациях

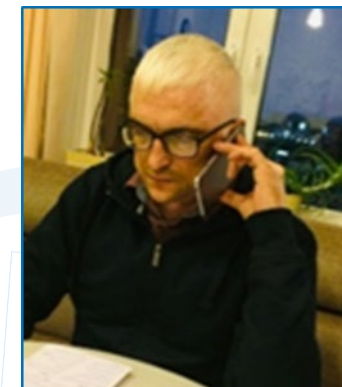
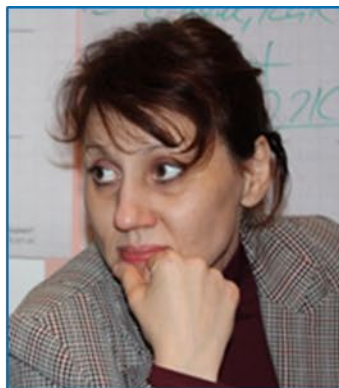


# Горячая линия ВСП



<https://hotline-vsp.ru/>

**Эксперты: 2018-2026**





НАВИГАТОР  
ПАЦИЕНТОВ

**Перечень типовых проблем**

**Выработка алгоритма работы с проблемой,  
описание нюансов**

**Ноябрь 2024-ноябрь 2025 215.8 тыс. визитов**



# Навигатор пациента ВСП – HELP-VSP






The screenshot shows the website 'Навигатор пациентов' (Patient Navigator) on the browser help-vsp.ru. The header includes the site logo, navigation links like 'О проекте', 'Всероссийский союз пациентов', and 'FAQ', and contact information for a 'Горячая линия' (Hotline) at +7(800)500-82-66. A search bar and a 'Спросить' (Ask) button are also present. The main content area features a large blue banner with the title 'Навигатор пациентов' and the text 'помогает определить, нарушено ли ваше право на получение медицинской помощи'. Below the banner are three service icons: a question mark in a speech bubble, a scale of justice, and a clipboard with a checklist.

help-vsp.ru      Навигатор пациентов      Спросить

НАВИГАТОР ПАЦИЕНТОВ      О проекте      Всероссийский союз пациентов      FAQ      Горячая линия +7(800)500-82-66

## Навигатор пациентов

помогает определить, нарушено ли  
ваше право на получение  
медицинской помощи

-   
**Даём ответы**  
на типовые вопросы
-   
**Предлагаем план**  
правомерных действий
-   
**Предоставляем**  
шаблоны для обращений



# Навигатор пациента ВСП – HELP-VSP



## Типовые вопросы

Льготное  
лекарственное  
обеспечение



Права пациентов  
в Российской  
Федерации



Справочник пациента



Медицинская  
помощь  
в стационаре



Получение группы  
инвалидности, ТСП и  
санаторно-курортного  
лечения



Медицинская помощь  
в поликлинике



Диспансеризация



Социальное  
обслуживание



Высокотехнологичная  
медицинская помощь



stacionare/



# Навигатор пациента ВСП – HELP-VSP

## Справочник пациента



В Справочнике пациента вы найдете подробные статьи, описывающие общий подход к пониманию понятий и терминов, необходимых для защиты прав пациентов. Во всех статьях приведены ссылки на нормативные акты.

- [Права пациента РФ](#)
- [Бесплатная высокотехнологичная медицинская помощь](#)
- [Бесплатная медицинская помощь в поликлинике](#)
- [Бесплатная медицинская помощь в стационаре](#)
- [Инвалидность](#)
- [Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство](#)
- [Лечащий врач](#)
- [Льготное лекарственное обеспечение](#)
- [Письменные обращения граждан](#)
- [Программа государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи](#)
- [Санаторно-курортное лечение в РФ](#)
- [Технические средства реабилитации](#)
- [Диспансеризация](#)



# Навигатор пациента ВСП – HELP-VSP



## Письменные обращения граждан

Право граждан на обращения закреплены в статье 33 Конституции РФ: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления». Правоотношения, закреплённые этим правом, регулирует [Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](#) →

Для восстановления нарушенных прав с помощью обращений важно правильно определить адресата и направить обращение с соблюдением всех требований.

## Шаблон обращения

Главному врачу  
[название поликлиники]  
от [фамилия, имя и отчество пациента в родительном падеже]  
Адрес проживания: [адрес]  
Телефон: [телефон]

### ОБРАЩЕНИЕ

Я наблюдаюсь в [название поликлиники, структурного отделения поликлиники] у лечащего врача [фамилия и инициалы врача]. Я страдаю заболеванием [диагноз] в течение [временной промежуток в месяцах или годах], с [дата начала приема препарата] получаю лекарственный препарат [наименование препарата]. С [время начала появления побочного действия или нежелательной реакции] у меня появились побочные действия / нежелательные реакции в виде [перечень побочных действий или нежелательных реакций]. Лечащий врач отказался фиксировать в амбулаторной карте побочные действия / нежелательные реакции, ссылаясь на то, что побочные эффекты зафиксированы в инструкции по применению лекарственного препарата / на необходимость регистрации побочных явлений у врача-специалиста / на отсутствие возможности замены другим лекарственным препаратом.

Прошу зафиксировать побочные действия / нежелательные реакции для того, чтобы впоследствии принять решение об обеспечении меня другим лекарственным препаратом для лечения [диагноз].

Дата:

Подпись:

Почему нельзя обратиться устно?	+
Как определить адресата обращения?	+
Требования к письменному обращению	+
Как составить текст обращения?	+
Сроки ответа на обращения	+
Электронное обращение или обращение на бумажном носителе?	+



# Примеры кейсов



- 1. Как получить инвалидность. С чего начать?**
- 2. Невозможно записаться на МРТ.**
- 3. Невозможно записаться к узкому специалисту.**
- 4. Не устраивает качество оказания медицинской помощи (КМП)**
- 5. Отказ в прикреплении к поликлинике по месту пребывания.**
- 6. Пациент ждет госпитализацию уже 3 месяца. Что делать?**
- 7. В стационаре предлагают купить лекарства за свой счет.**

# Поводы обращения в страховую компанию



## В каких случаях обращаются в страховую компанию

Пациент не может записаться на прием к врачу

Не устраивает качество оказанной медицинской помощи

Требуют оплату медицинской помощи, входящей в программу ОМС

Отказывают в оказании медицинской помощи в рамках ОМС

## Как поможет страховая компания

Окажет содействие в разрешении спорной ситуации при взаимодействии с медицинскими организациями

Проведет экспертизу качества оказанной медицинской помощи с привлечением квалифицированных врачей-экспертов

Проконсультирует по возникающим вопросам в системе ОМС и окажет сопровождение на всех этапах оказания медицинской помощи

Защитит интересы клиентов в случае возникновения претензий на организацию оказания медицинской помощи в рамках программы ОМС



# Способы обращения в страховую компанию





# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

**Валюх Марина**

**Контакты:**

**+7(965)753-00-63**

**[mvalyukh@mail.ru](mailto:mvalyukh@mail.ru)**

Полугодовой тренинг общественных экспертов и пациентов ВСП 2026.1  
«ОНЛАЙН-МАРАФОН: ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ – ЭКОСИСТЕМА МОЕГО ЗДОРОВЬЯ»

<https://forum-vsp.ru/tren-26-1/>