**Скрипты ответов на часто задаваемые вопросы**

**1. Часто задаваемые вопросы в период подъема коронавирусной инфекции, гриппа и ОРВИ**

*1. Когда и как правильно носить маску?*

Маску следует носить в месте массового скопления людей, в общественном транспорте и при уходе за больным. Но на открытом воздухе она нецелесообразна. Маску можно носить любой стороной, но нельзя все время носить одну и ту же маску вне зависимости одноразовая или многоразовая она, потому что можно дважды инфицировать самого себя. Чтобы этого не допустить, маска должна плотно закрывать рот и нос; старайтесь не касаться поверхностей маски при ее снятии, если вы ее коснулись, то нужно вымыть руки с мылом или спиртовым средством; влажную или отсыревшую маску следует сменить на новую, сухую; нельзя дважды использовать одноразовую маску.

Также после контакта с заболевшим маску следует немедленно снять и тщательно вымыть руки.

Следует помнить, что эта одиночная мера не обеспечивает полной защиты от заболевания, нужно соблюдать и другие профилактические меры.

*2. Какие пути передачи короновируса?*

Вирус распространяется так же, как и грипп капельным путем в радиусе 2 метров от заболевшего. Попасть может при вдыхании и при попадании на слизистую с грязных рук.

*3. Какие симптомы у COVID-19?*

Симптомы коронавируса схожи с простудой и респираторными заболеваниями: слабость, усталость; затрудненное дыхание; высокая температура; кашель (сухой или с небольшим количеством мокроты) или боль в горле. Особое внимание стоит обратить на одышку.

*4. Как дезинфицировать помещения в отсутствии больного?*

Поверхности предметов следует обрабатывать дезинфицирующими средствами на основе хлорактивных и кислородаактивных соединений. Воздух – с помощью открытых ультрафиолетовых облучателей и аэрозолей. Дезинфекцию нужно проводится в средствах индивидуальной защиты.

*5. Что делать если в семье кто-то заболел гриппом или короновирусом?*

Необходимо вызвать врача.

Если есть возможность, то нужно выделите больному отдельную комнату в доме и соблюдать расстояние не менее 1 метра от него. Ухаживать за больным должен только один член семьи, при этом необходимо прикрывать рот и нос маской или другими защитными средствами (платком, шарфом и др.). Ограничьте до минимума контакт между больным и близкими, особенно детьми, пожилыми людьми и лицами, страдающими хроническими заболеваниями.

Часто проветривайте помещение; сохраняйте чистоту; как можно чаще мойте и дезинфицируйте поверхности бытовыми моющими средствами, часто мойте руки с мылом.

*6. Можно ли бесплатно обследоваться на наличие коронавируса?*

Показания для обследования определяют специалисты медицинской организации, анализы забираются у контактных, при наличии симптомов и по медицинским показаниям.

 *7. Возможно ли получение плановой медицинской помощи в условиях карантина*

Согласно Указа Губернатора оказание медицинской помощи в плановой форме может быть приостановлено. В этот период в целях обеспечения наблюдения за лицами с хроническими заболеваниями медицинскими организациями края организованы: консультация пациентов по телефону, выезда на дом с целью осмотра и забора анализов при необходимости, а также диспансеризация и медицинские осмотры.

 *8. Как получить медицинскую помощь при остром заболевании если нет талона?*

Для лиц, обратившихся с неотложными состояниями, работают кабинеты неотложной помощи, через которые пациенты направляются на прием к врачам-специалистам.

*9. Как продлить инвалидность в условиях карантина?*

Инвалидность продлевается на срок 6 месяцев автоматически и устанавливается с даты, до которой была установлена инвалидность при предыдущем освидетельствовании.

*10. Как сейчас пройти освидетельствование на получение инвалидности?*

В настоящее время бюро МСЭ проводят освидетельствование граждан только заочно - по поступившим в бюро направлениям на МСЭ из медицинских организаций по форме 088/у.

Для оформления необходимо проконсультироваться по телефону с председателем врачебной комиссии или лечащим врачом.

*11. Отсутствуют лекарственные препараты для лечения коронавирусной инфекции в амбулаторных условиях*

Наборы для лечения коронавируса формируются в зависимости от тяжести заболевания, в основном в него входят противовирусные и противовоспалительные препараты. В связи с высоким ростом числа заболевших лекарственные препараты не всегда имеются в наличии.

*12. Могут ли отстранить от работы при отказе от прохождения вакцинации*

В соответствии с Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» при угрозе возникновения и распространения инфекционных заболеваний главные государственные санитарные врачи могут выносить постановления о проведении профилактических прививок для определенной категории граждан (данная категория граждан имеет высокий риск заражения инфекцией). В случае непроведения профилактических прививок такие граждане отстраняются от работы, либо не принимаются на нее.

**2. Вопросы связанные с иммунизацией населения против коронавирусной инфекции**

1. *Гражданин не может получить сертификат вакцинированного*

Электронный сертификат со сведениями об иммунизации COVID-19 формируется непосредственно на портале государственных услуг Российской Федерации (обычно в течение 3-х дней). Для решения вопроса о формировании QR-кода Вам необходимо обратиться через портал «Госуслуги» (сообщить о проблеме) с заполнением своих персональных данных. Срок рассмотрения данного сообщения составляет 3 дня.

*2. Возможно ли получить сертификат об иммунизации против коронавирусной инфекции по результатам обследования на антитела*

В настоящее время нет утвержденного маркера по количеству антител, согласно Временных методических рекомендаций, поэтому выдать сертификат переболевшего с QR-кодом не представляется возможным. Данный вопрос прорабатывается федеральными государственными органами.

*3. Возможно ли проведение обследование на коронавирусную инфекцию в рамках ОМС*

Проведение лабораторных исследований на наличие антител к коронавирусу SARS-CoV-2 в рамках программы обязательного медицинского страхования не предусмотрено.

*4. Существует ли различия сертификатов об иммунизации*

С 8 ноября изменилась форма Сведений об иммунизации COVID-19. Сертификат теперь единый. В нем и вакцинация и перенесенные заболевания. Срок его действия определяется по последнему событию, это регламентировано приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации №1053н от 12 ноября 2021 г.

*5. Как можно получить Qr-код при медицинском отводе, а также можно ли получить QR-код если гражданин является контактным лицом, а также если болел без посещения врача*

QR-код предусмотрен лишь в трёх случаях: при прохождении полного курса вакцинации от коронавирусной инфекции, наличия информации о перенесенном не более 12 месяцев назад заболевании (необходимо обращение в медицинскую организацию) или наличии отрицательного результата ПЦР-теста.

*6. Отсутствует результат о ПЦР-тестирование на коронавирусную инфекцию*

Результаты анализов размещает на портале Госуслуг ФБУН ЦНИИ Эпидемиологии Роспотребнадзора. Для решения вопроса об отражении результата ПЦР-обследования Вам необходимо обратиться через портал «Госуслуги» (сообщить о проблеме) с заполнением своих персональных данных

*7. Можно ли выбрать вакцину против коронавирусной инфекции*

Вакцинация проводится по предварительной записи после осмотра врачом-терапевтом (фельдшера) той вакциной, которая есть в наличии и в соответствии с рекомендациями врача, поэтому заранее выбрать вакцину не представляется возможным. Вакцины, используемые на территории РФ, прошли регистрацию и являются безопасными для применения

*8. Как получить данные заграничного паспорта в информации об иммунизации*

Сертификат англоязычной версии в формате PDF с QR-кодом будет сформирован с указанием сведений заграничного паспорта в том случае, если данные о нем указаны в личном кабинете на Едином портале Государственных услуг.

**3. Прикрепление к медицинским организациям.**

*1. Как я могу прикрепиться к медицинской организации?*

Вы имеете право на выбор медицинской организации, в том числе по территориально-участковому принципу, и на выбор врача, но с учетом его согласия. В выбранной медицинской организации Вы можете выбрать, но не чаще чем один раз в год врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача) или фельдшера путем подачи заявления на имя руководителя медицинской организации лично или через своего представителя.

 *2. В праве ли медицинская организация отказать в прикреплении?*

Согласно статьи 21 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в прикреплении к медицинской организации возможен отказ в случае отсутствия согласия выбранного Вами лечащего врача, в связи с нагрузкой, превышающей нормативные показатели.

*1.3 Возможно ли прикрепление к медицинским организациям третьего уровня (например, к КГБУЗ «Диагностический центр Алтайского края», КГБУЗ «Краевая клиническая больница» и т.д.)*

 Данные медицинские организации не оказывают медицинскую помощь по участковому принципу. Однако запись на прием к специалистам осуществляется при наличии показаний в поликлинике по месту жительства, где оформляется направление (форма № 027/у) и через удаленную регистратуру выдается талон.

**4. Лекарственное обеспечение**

*1. На каком основании льготные лекарственные препараты не выписываются по торговому наименованию?*

Лекарственные препараты выписываются по международному непатентованному наименованию в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.12.2012 № 1175н «Об утверждении порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета хранения».

*2. Сколько по нормативу положено тест-полосок льготникам?*

Детям при инсулинозависимости сахарным диабетом необходимое количество тест-полосок – 120 штук на месяц. При увеличения количества исследований до 8 измерений в день при ухудшении состояния, максимальное количество отпуска тест-полосок составит 150 штук в месяц.

*3. Возможно ли получить инсулин по конкретному торговому наименованию?*

Закупка инсулина определенного торгового наименования для конкретного пациента возможна только при индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов других торговых наименований, зафиксированной в медицинской карте и при условии подачи экстренного сообщения в Росздравнадзор медицинской организацией.

**5. Оказание медицинской помощи по профилю «Стоматология».**

*1. Могу ли я ребёнку бесплатно установить в поликлинике брекет-систему?*

Исправление неправильного прикуса с помощью брекет-систем не входит в Территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и проводится только за счет личных средств граждан.

*2. Каким категориям граждан проводится зубопротезирование на льготной основе?*

Согласно законодательства право на льготное зубопротезирование имеют: ветераны труда, труженики тыла, жертвы политических репрессий, учтенные в краевом регистре получателей мер социальной поддержки.

*3. Каким «законом» регулируется право на льготное зубопротезирование?*

На основании закона Алтайского края от 3.12.2004 № 59-ЗС «О мерах социальной поддержки жертв политических репрессий» и закона Алтайского края от 3.12.2004 № 61-ЗС «О мерах социальной поддержки отдельных категорий ветеранов».

**6. Оказание медицинской помощи**

 *1. Какое время ожидания доезда бригады скорой медицинской помощи или специалиста по неотложной помощи поликлиники.*

Время приезда к пациенту выездной бригады скорой медицинской помощи при оказании скорой медицинской помощи в экстренной форме не должно превышать 20 минут.

Неотложная медицинская помощь на дому осуществляется в течение не более 2 часов после поступления вызова к больному.

*2. Какие прививки проводятся на бесплатной основе?*

За счет средств федерального бюджета против: вирусного гепатита В, туберкулеза, кори, краснухи, паротита, столбняка, пневмококковой инфекции, гемофильной инфекции, полиомиелита, паротита, гриппа, коронавирусной инфекции.

За счет средств краевого бюджета (по эпидемическим показаниям): против туляремии, чумы, бруцеллёза, сибирской язвы, бешенства, лептоспироза, клещевого вирусного энцефалита, лихорадки Ку, желтой лихорадки, холеры, брюшного тифа, гепатита А, шигелеза, менингококковой инфекции.

*3. Должен ли быть медицинский работник в школе?*

Согласно Федеральному закона № 273-ФЗ охрана здоровья обучающихся (за исключением оказания первичной медико-санитарной помощи, прохождения периодических медицинских осмотров и диспансеризации) возлагается на организации, которые осуществляют образовательную деятельность. Руководитель школы отвечает за лицензирование медицинского кабинета и заключает договор с поликлиникой и медицинским работником.

*4. Осуществляется ли транспортировка на процедуру гемодиализа и обратно к месту жительства?*

Действующими нормативными актами Российской Федерации не предусмотрена транспортировки больных к месту проведения гемодиализа и обратно. Однако в настоящее время решен вопрос оказания материальной помощи гражданам в виде компенсации затрат на проезд в пределах Алтайского края.

Для рассмотрения вопроса о предоставлении материальной помощи необходимо обратиться в управление социальной защиты по месту жительства с заявлением.

*5. Как получить материальную помощь на лечение?*

Для рассмотрения вопроса о предоставлении материальной помощи необходимо обратиться в управление социальной защиты по месту жительства с заявлением.

**7. Медицинская документация и медицинские осмотры**

*1 Могу ли я бесплатно пройти медицинский осмотр при устройстве на работу?*

Медицинские осмотры осуществляются за счет средств работодателя, т.к. не входят в программу ОМС.

*2 На каком основании проводятся платные медицинские осмотры?*

Перечни вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядок проведения предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников утверждены приказом Минздравсоцразвития России № 302н от 12.04.2011

*3 Могу ли я узнать информацию о состоянии здоровья своего родственника?*

Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Таким образом, оснований для предоставления сведений родственникам нет. Исключением является законные представители пациента, либо лица, указанные в ИДС.

Информацию о состоянии пациента, находящегося на стационарном лечении можно получить по номеру телефону, указанному на сайте медицинской организации согласно установленного графика.

*4. Могут ли мне продлить больничный лист без явки на приём?*

 Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется медицинским работником после осмотра гражданина и записи данных о состоянии его здоровья в медицинской карте амбулаторного больного, обосновывающей необходимость временного освобождения от работы.

*5. Могу ли я забрать амбулаторную карту домой на хранение?*

Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения главного врача учреждения, который несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения.

 Медицинская карта амбулаторного больного должна храниться в регистратуре поликлиники или центральных районных больницах и сельских амбулаториях.

*6. Что делать, если форма рецептурного бланка не соответствует требованиям закона?*

При неправильном его оформлении необходимо обратиться к лечащему врачу медицинской организации по месту прикрепления.

*7. Почему справки врача-нарколога и врача психиатра выдаются на платной основе?*

За счет средств обязательного медицинского страхования не осуществляется предоставление справок, не связанных с лечебным процессом. Данные справки могут получить бесплатно граждане при усыновлении (удочерении), при взятии под опеку детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

**8. Получение направления на МСЭ**

*1 Кто решает вопрос по установлению инвалидности?*

Решение данного вопроса находится в компетенции ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Алтайскому краю» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

*2 Каким нормативно-правовым актом регламентируется установление инвалидности?*

Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»

*3 Что делать, если медицинская организация отказала в выдаче направления на установление инвалидности?*

В случае если организация, оказывающая лечебно-профилактическую помощь отказала гражданину в направлении на медико-социальную экспертизу, ему выдается справка, на основании которой гражданин (его законный представитель) имеет право обратиться в бюро самостоятельно.

*4 Как возможно обжаловать решение об установление инвалидности?*

В случае несогласия с решением бюро медико-социальной экспертизы гражданин либо его законный представитель может обжаловать решение бюро в главное бюро в месячный срок. Решение главного бюро может быть обжаловано в месячный срок в Федеральное бюро. А также решения бюро, главного бюро, Федерального бюро могут быть обжалованы в суд гражданином (его законным представителем) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

***9. Куда обращаться для решения вопросов по оказанию и организации медицинской помощи***

В круглосуточном режиме работает телефон горячей линии Министерства здравоохранения Алтайского края: 8-800-350-35-25.

Специалистами проводятся разъяснения нормативно-правовых актов Российской Федерации и Алтайского края по предупреждению завоза и распространению коронавирусной инфекции COVID-19, а также по всем вопросам организации медицинской помощи и лекарственного обеспечения.

Важные номера телефонов:

1. вызов врача-103;
2. психологическая поддержка (телефон доверия: 8(3852) 66-86-88
(в круглосуточном режиме);
3. ТО Роспотребнадзора по Алтайскому краю (Единый консультационный центр) - 8-800-555-49-43 (в круглосуточном режиме);
4. ФГБУЗ «Центр эпидемиологии в Алтайском крае» («Горячая линия» для вернувшихся с территорий, где зарегистрированы случаи коронавируса) - 8(3852) 50-30-47, 8(3852) 50-30-49 (понедельник-пятница с 08:00 до 16:30, перерыв на обед-с 12:45 до 13:33);

- 8(3852) 50-30-43 с 08:00 до 20:00 (выходные);

1. Логистическая компания «Аптеки Алтая» («Горячая линия») –по лекарственному обеспечению, отсутствию масок, антисептиков и противовирусных препаратов - 8(3852) 38-34-48 с 08:00 до 17:00 (в рабочие дни);
2. Страховая компания «Капитал» (контактный центр) - 8(3852) 20-28-22 с 08:00 до 17:00;
3. Страховая компания «РЕСО-МЕД» (контактный центр) - 8(3852) 55-67-67 с 09:00 до 17:00;
4. Страховая компания «Спасские Ворота» (контактный центр) - 8(3852) 55-73-97 с 09:00 до 17:00;
5. ГУ Алтайское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации:

-«Горячая линия» в круглосуточном режиме - 8(3852) 29-16-00;

-по вопросам оформления электронного листка нетрудоспособности в связи с карантином - 8(3852) 29-16-39 (понедельник-четверг с 08:00 до 17:00, пятница с 08:00 до 16:00, выходные дни с 10:00 до 15:00);

-по вопросам назначения и выплаты пособий в связи с карантином- 8(3852) 29-16-44 (понедельник-четверг с 08:00 до 17:00, пятница с 08:00 до 16:00, выходные дни с 10:00 до 15:00);

1. Министерство социальной защиты Алтайского края (контактный центр) - 8(3852) 27-36-01 (понедельник-пятница с 09:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 13:48).