

**ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ** для признания досудебной претензии / судебного иска возможным страховым случаем является соответствие субъектов и времени события условиям договора страхования:

- персонал, действия которого привели к появлению претензии / иска, должен быть в списке застрахованных работников МО;

- деятельность застрахованного персонала, которая привела к появлению претензии / иска, должна была осуществляться в период действия договора страхования.

## **1. ДОСУДЕБНАЯ ПРЕТЕНЗИЯ**

### **1.1. УСЛОВИЯ, ПРИ КОТОРЫХ ДОСУДЕБНАЯ ПРЕТЕНЗИЯ СЧИТАЕТСЯ СТРАХОВЫМ СЛУЧАЕМ**

1.1.1. Досудебная претензия (заявление) пациента считается возможным страховым случаем, если она содержит **ОБОСНОВАННЫЕ** (с точки зрения МО) **ТРЕБОВАНИЯ О ВОЗМЕЩЕНИИ ВРЕДА** (материального, морального), за исключением требования о возврате денежных средств.

Другими словами, **НЕ ЯВЛЯЮТСЯ ВОЗМОЖНЫМ СТРАХОВЫМ СЛУЧАЕМ** и не требуют информирования страховой компании жалобы, претензии, заявления пациентов, если в них:

- отсутствуют требования о возмещении вреда (материального, морального);

- присутствует исключительно требование о возврате денежных средств.

1.1.2. Кроме этого, **ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ УСЛОВИЕМ** для признания досудебной претензии возможным страховым случаем является согласие МО с ее обоснованностью, т.е. признанием возможности нарушения стандартов оказания медицинской помощи, что должно быть зафиксировано в протоколе ВК (протокол может быть оформлен позже, после согласования с представителем страховщика). Если МО считает претензию необоснованной, она не рассматривается в качестве возможного страхового случая.

### **1.2. РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

1.2.1. Если досудебная претензия признается МО как возможный страховой случай, ответственный работник (ОР) МО оформляет **УВЕДОМЛЕНИЕ (ЗАЯВЛЕНИЕ)** в страховую компанию по специальной форме (Приложение 1), при этом он идентифицирует себя (ФИО, моб. телефон, эл. почта). Уведомление подписывается главным врачом, сканируется и в сканированном виде отправляется в **страховую компанию и куратору**. Срок передачи уведомления – на усмотрение МО, важным при этом является выработка консолидированной позиции со страховой компанией (СК) до обсуждения условий урегулирования с пациентом (его представителем). Страховая компания назначает своего **представителя** для обсуждения условий досудебного урегулирования \_\_\_\_\_, в течение 1-го рабочего дня после получения уведомления и информирует об этом ОР МО. **МО ЗАПРЕЩАЕТСЯ ОБСУЖДЕНИЕ УСЛОВИЙ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ С ПАЦИЕНТОМ БЕЗ УЧАСТИЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ СТРАХОВОЙ КОМПАНИИ** – в противном случае последует отказ в выплате страхового возмещения. В уведомлении обязательно указываются ФИО работников, которые принимали участие в лечении пациента, и дата события (действий работников), которое стало причиной претензии. **Представитель СК** в течение 1-го рабочего дня информирует службу урегулирования убытков о возможном страховом случае.

1.2.2. Если стороны переговоров по досудебному урегулированию пришли к консенсуальному соглашению, начинается работа по документальному его оформлению. **Представитель СК** информирует об условиях соглашения службу урегулирования убытков СК, которая определяет своего ответственного работника (ОР СК), и он передает свою контактную информацию ОР МО. Все дальнейшее взаимодействие осуществляется в режиме диалога, срок ответов одной стороны на вопросы (запросы) другой устанавливается не более 2-х

рабочих дней. Возникающие в процессе взаимодействия ОР вопросы, которые выходят за рамки их компетенции, решаются через **представителя СК** и руководителя (главного врача) МО.

1.2.3. Если достичь консенсуального согласия на переговорах с заявителем (пациентом, его представителем) не удалось, МО оформляет и передает ему официальный ответ о невозможности досудебного урегулирования.

## 2. СУДЕБНЫЙ ИСК

### 2.1. РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

2.1.1. После появления в МО информации о судебном иске (это может быть либо получение копии искового заявления от истца, либо повестка из суда), руководитель МО назначает ОР, который будет взаимодействовать по этому делу со страховой компанией. МО должна в течение **5 (пяти) рабочих дней** оформить **УВЕДОМЛЕНИЕ (ЗАЯВЛЕНИЕ)** в страховую компанию по специальной форме (Приложение 1), при этом ОР МО идентифицирует себя (ФИО, моб. телефон, эл. почта). Уведомление подписывается главным врачом, сканируется и в сканированном виде отправляется в **страховую компанию и куратору**. **НАРУШЕНИЕ СРОКОВ УВЕДОМЛЕНИЯ МОЖЕТ СТАТЬ ПРИЧИНОЙ ОТКАЗА В ВЫПЛАТЕ СТАХОВОГО ВОЗМЕЩЕНИЯ.** В уведомлении обязательно указываются ФИО работников, которые принимали участие в лечении пациента, и дата события (действий работников), которое стало причиной претензии.

2.1.2. Одновременно с подготовкой уведомления руководитель МО принимает решение о целесообразности привлечения СК в качестве третьего лица на время судебных разбирательств. МО не обязана привлекать СК для участия в суде, если считает, что такого рода помощь и поддержка не требуется. Если МО принимает решение о привлечении СК, то **ВМЕСТЕ С УВЕДОМЛЕНИЕМ** в СК отправляется соответствующее письмо в произвольной форме, где указывается место и время 1-го судебного заседания. В случае необходимости в таком письме может быть запрос в СК о форме ходатайства, с которым ОР МО будет просить суд о привлечении СК в качестве третьего лица. **Страховая компания** обязана назначить ОР СК для участия в суде, и передать эти сведения ОР МО (если был запрос на форму ходатайства, она передается вместе с данными об ОР СК); указанная информация должна быть передана в МО в течение суток после получения информационного письма. Если письма с решением МО о привлечении СК к судебному процессу нет (поступает только уведомление о возможном страховом случае), ОР СК не назначается.

2.1.3. В течение 1-го рабочего дня **куратор** обязана информировать службу урегулирования убытков (УУ) о возможном страховом случае. Руководитель отдела УУ в течение 2-х рабочих дней назначает ОР УУ, который в течение 2-х рабочих дней информирует ОР МО о дальнейших действиях, перечне документов и пр. При возникновении текущих вопросов рабочего характера ответ (пояснения, комментарии и пр.) другой стороны должен осуществляться в течение 3-х рабочих дней.

2.1.4. В случае привлечения СК в качестве третьего лица для участия в судебных процессах (после соответствующего разрешения суда), дальнейшее взаимодействие между ОР МО и ОР СК осуществляется на основании запросов МО. Подготовка отзывов, заключений и пр., необходимость личного участия со стороны ОР СК происходит после соответствующего обращения ОР МО, в форме произвольное письма (e-mail). При этом МО обязана предоставить ОР СК необходимые документы, материалы и пр. в срок не позже чем за 3 рабочих дня до судебного заседания. Отсутствие или несвоевременность передачи информации является достаточным основанием для отказа ОР СК от участия в (очередном) судебном процессе.