КОНФЕРЕНЦИЯ • ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ

Правовые барьеры медико-социального сопровождения

От обращения за помощью — до социальной адаптации

Почему право на медицинскую и социальную помощь не всегда превращается в реальную возможность ею воспользоваться — и какую работу приходится выполнять, чтобы изменить эту ситуацию.



Опыт проекта КАСКАД • СПб БФ «Гуманитарное действие»

гуманитарное действие

Один барьер редко существует отдельно

Для человека это не перечень отдельных проблем, а цепочка, в которой каждый следующий шаг становится сложнее.

70%

кейсов сопровождения приходится на ЛУН

Социальная изоляция, разрыв связей, нестабильность и последствия зависимости могут снижать способность самостоятельно решать повседневные административные задачи.

Это фактор риска, а не характеристика каждого человека.

01 **Документы** — Нет паспорта, СНИЛС, регистрации

↓

02 **Доступ к услугам** — Сложности с ОМС, записью, прикреплением

↓

03 **Лечение** — Отказы, задержки, разрывы маршрута

↓

04 **Социальная опора** — Нет жилья, дохода, поддержки

↓

05 **Реабилитация** — Трудно удержаться в программе

Правовая проблема быстро становится социальной — и наоборот

Типовые ситуации, с которыми сталкивается служба сопровождения.

ДОКУМЕНТЫ

Паспорт • СНИЛС • ИНН
Регистрация • полис ОМС

Утрата документов блокирует сразу несколько процедур.

МЕДИЦИНА

Запись и прикрепление
Доступ к лечению • обследования

Нужно установить причину отказа и выбрать правовой маршрут.

СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА

Жильё • выплаты • инвалидность
Срочные социальные услуги

Формальное право не гарантирует, что помощь удастся оформить.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Отказы • бездействие
Перенаправление между ведомствами

Клиенту приходится самостоятельно связывать разрозненные системы.

В учебных материалах ШСПС: около 40% обращений связаны с документальным сопровождением.

КАСКАД: сопровождение как связующее звено

Не вместо медицины и реабилитации — между ними, вокруг человека и вместе с ним.



Кейс-менеджмент — единая точка координации, чтобы человек не «провалился между ведомствами».

Что на самом деле делает специалист сопровождения

Работа строится как последовательность действий — от доверительного контакта до проверяемого результата.

1

УСТАНОВИТЬ КОНТАКТ

Выяснить запрос, приоритеты и готовность человека к действиям.

2

РАЗОБРАТЬ СИТУАЦИЮ

Документы, статус, здоровье, жильё, риски, предыдущие обращения.

3

СОСТАВИТЬ МАРШРУТ

Разделить задачи на правовые, социальные и медицинские; определить очередность.

4

ОРГАНИЗОВАТЬ ДЕЙСТВИЯ

Заявления, обращения, жалобы, восстановление документов, запись и сопровождение.

5

ПОДКЛЮЧИТЬ КОМАНДУ

Параюрист, юрист, врач, психолог, соцслужба, НКО, реабилитационная программа.

6

ПРОВЕРИТЬ РЕЗУЛЬТАТ

Получена ли услуга? Устранён ли барьер? Нужен ли следующий шаг?

КОНСУЛЬТАЦИЯ ≠ РЕШЁННАЯ ПРОБЛЕМА • КЕЙС ЗАКРЫВАЕТСЯ ПО РЕЗУЛЬТАТУ

Право должно работать в конкретной ситуации

Сопровождение переводит общую правовую гарантию в последовательность понятных и выполнимых действий.

323-ФЗ ОБ ОХРАНЕ ЗДОРОВЬЯ	Права пациента • информированное согласие • врачебная тайна • недопустимость отказа в медицинской помощи
442-ФЗ О СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ	Признание нуждающимся • срочные социальные услуги • социальное сопровождение
59-ФЗ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН	Фиксация фактов • конкретное требование • ответ по существу • дальнейшее обжалование
38-ФЗ О ПРЕДУПРЕЖДЕНИИ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ВИЧ	Гарантии прав при ВИЧ-инфекции • недопустимость дискриминационных подходов

ФАКТЫ → ПРАВОВАЯ ОЦЕНКА → КОНКРЕТНОЕ ТРЕБОВАНИЕ → КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

Результат — не число консультаций, а восстановленная возможность действовать

КАСКАД • 01.07.2025–30.06.2026 • показатели по проекту в целом

554
кейса

416
закрыто • 75%

372
решено в пользу клиента
89% закрытых

70%
кейсов — ЛУН

ЧТО ДЕЛАТЬ ДАЛЬШЕ

Развивать устойчивые маршруты между медициной, социальной защитой, юридической помощью и реабилитацией.

ЧТО НУЖНО СИСТЕМЕ

Обученные специалисты • доступ к юристам • межведомственные контакты • понятные процедуры.

КАК ОЦЕНИВАТЬ

Не только действия и ответы, но и фактический доступ к услуге, устранение барьера и следующий шаг клиента.

Сопровождение не заменяет лечение или реабилитацию. Оно помогает человеку получить к ним реальный доступ — и не потеряться по дороге.

гуманитарное действие