

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО ЦСМТ «Гарантия»
Ю. Б. Ромашова
«21» сентября 2026 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО ЦСМТ «ГАРАНТИЯ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов ООО ЦСМТ «Гарантия» (далее – Медицинский Центр), разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями далее-«Закон»), иными нормативными актами, устанавливающими в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в учреждении здравоохранения, и являются регламентом, определяющим порядок обращения пациента в Медицинский Центр, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском Центре, порядок выдачи листов нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации и распространяющим свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила обязательны для персонала Медицинского Центра и всех пациентов, законных представителей проходящих обследование и лечение в Медицинском Центре, а так же сопровождающих пациента.

1.3. С Правилами пациент, либо его законный представитель, сопровождающий знакомятся устно.

1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители (усыновители, опекуны, попечители).

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Медицинском Центре оказывается амбулаторно-поликлиническая, консультативно-диагностическая медицинская помощь по программам добровольного медицинского страхования в пределах объемов и заявленных направлений на текущий календарный год; по прямым договорам с предприятиями, учреждениями, организациями; платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам; в рамках программы государственных гарантий (ОМС)

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент времени силами Медицинского Центра персонал Медицинского Центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение (вызов бригады СМП для госпитализации пациента).

2.3. В случае обращения в Медицинский Центр пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Медицинский Центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации. Ответственный за своевременную и точную передачу информации – заместитель главного врача по медицинской части.

- 2.4. В случае обращения в Медицинский Центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение, так же оформляется экстренное извещение в установленном законом порядке.
- 2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент/законный представитель обращается в регистратуру Медицинского Центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом.
Режим работы Медицинского Центра- с понедельника по пятницу с 7:30 до 20:00; суббота с 8:00-до 17:00, воскресенье в 8:00 до 17:00
- 2.6. Прием пациентов врачами Медицинского Центра проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту или пациенту, находящемуся у него в кабинете
- 2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Медицинского Центра осуществляется посредством:
- личного обращения в регистратуру;
 - звонка по телефону регистратуры +8(83159)9-22-10
 - на сайте медицинской организации (сайты – партнеры с передачей информации в медицинский центр).
- 2.8. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента/ законного представителя
- 2.9. При входе в Медицинский Центр пациенту, законному представителю, сопровождающим необходимо одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 2.10. В период с сентября по май включительно пациент, законный представитель пациента должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. Исключение составляют случаи требующие оказания экстренной медицинской помощи.
- 2.11. При обращении пациента/законного представителя в Медицинский Центр заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в Медицинском Центре, и заводится амбулаторная карта; при заключении договора администратор действует в качестве представителя Медицинского Центра. Для заключения договора пациент/законный представитель сообщает (предъявляет):
- 2.11.1. свои персональные данные: Ф.И.О., дата рождения, паспортные данные, СНИЛС, адрес места жительства и контактный телефон;
- 2.11.2. Для детского населения:
- паспорт одного из родителей;
 - свидетельство о рождении (для законного представителя так же документы подтверждающие опеку)
 - СНИЛС ребенка,
 - паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;
- 2.11.3. В случае обслуживания по программе добровольного медицинского страхования пациент предъявляет дополнительно оригинал полиса добровольного медицинского страхования.
- 2.11.4. В случае обслуживания по программе государственных гарантий пациент предъявляет:
- паспорт гражданина РФ
 - СНИЛС
 - оригинал направления
- 2.12. Время, запланированное на лечение одного пациента, может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом непосредственно в медицинском центре на месте и по ситуации. Исключение по уведомлению могут составить случаи оказания экстренной медицинской помощи.

- 2.14. Опоздавший более чем на 10 минут пациент принимается в последнюю очередь при наличии у врача свободного времени или ему переназначаются другие дата и время приема.
- 2.15. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор центра предупреждает об этом пациента при первой возможности (в том числе и непосредственно в медицинском центре).
- 2.16. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент/законный представитель обязуется уведомить Медицинский Центр по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.17. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент/законный представитель имеет право на:
- 3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского Центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- 3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- 3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
- 3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.
- 3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу.
- 3.1.6. Оформление добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.
- 3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- 3.1.8. Сохранение работниками Медицинского Центра в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- 3.1.9. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- 3.2. Пациент/законный представитель обязан:
- 3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.
- 3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
- 3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.
- 3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
- Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- 3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.
- 3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- 3.2.7. Соблюдать режим работы Медицинского Центра, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
- 3.2.8. Бережно относиться к имуществу Медицинского Центра.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, СОПРОВОЖДАЮЩИХ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

4.1. Категорически запрещается:

- появляться в Медицинском Центре в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях Медицинского Центра;
- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;
- пытаться вынести за пределы здания какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Медицинскому Центру;
- курить на крыльце, а также в любых помещениях Медицинского Центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону в кабинете врача или кабинетах Медицинского Центра;
- грубить персоналу Медицинского Центра или иным лицам, находящимся в Медицинском Центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- заниматься любым видом торговли или обмена.

4.2. Фото и видеосъемку в Медицинском Центре можно вести только с разрешения администрации Медицинского Центра. Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

4.3. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

4.4. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача (по письменному заявлению пациента) и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.5. В помещениях Медицинского Центра необходимо:

- поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
- соблюдать правила личной гигиены.

4.6. С целью безопасности запрещается вход в Медицинский Центр с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в тамбуре центрального входа.

4.7. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.8. Перед выполнением отдельных видов услуг пациент/законный представитель обязан подписать информированное согласие на выполнение отдельных видов услуг (или отказ от выполнения отдельных видов услуг), предварительно изучив его текст.

4.9. Пациент/законный представитель вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве (в том числе об альтернативных методах лечения и диагностики).

4.10. Пациент/законный представитель обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры Медицинского Центра.

4.11. Персонал Медицинского Центра имеет право удалить пациента/законного представителя, сопровождающего из здания Медицинского Центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения (за исключением нуждающихся в экстренной помощи).

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения ООО ЦСМТ «Гарантия» (далее — медицинская организация) устных и письменных обращений и претензий/жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

5.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения и претензии/жалобы, поступившие в медицинскую организацию в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и претензии/жалобы граждан.

5.3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении жалоб и обращений

5.3.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет:

- почтовый адрес: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Крупской, д 11
- телефон для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 8/83159/92210
- адрес электронной почты для приема обращений граждан: info@garantiya-bor.ru

5.3.2. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений с доставкой по почте или курьером направляется по адресу: 606440, Нижегородская область, г. Бор, ул. Крупской, д 11

5.3.3. Режим работы медицинской организации:

- понедельник—пятница: 08:00—20:00, без перерыва;
- суббота, воскресенье: с 8:00-до 17:00

В случае изменений в режиме работы информация заблаговременно доводится до сведения граждан.

5.3.4. На официальном сайте медицинской организации (<https://www.garantiya-bor.ru/>), на информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта медицинской организации;
- настоящие Правила (включающий Порядок).

5.3.5 Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- по электронной почте.

5.4. Срок рассмотрения жалоб и обращений

5.4.1. Срок рассмотрения письменных обращений и жалоб с момента поступления — не более 10 дней со дня регистрации.

5.4.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.4.3. При обращении гражданина (его законного представителя) по поводу некачественного оказания медицинской помощи ему, либо несовершеннолетнему, законным представителем которого он является, должно быть рассмотрено ответственным лицом медицинской организации не позднее 10 дней со дня его поступления (либо на комиссии).

5.4.4. Сроки рассмотрения иных письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

5.4.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 12 Федерального закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ, руководитель, должностное лицо

вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.4.6. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть обосновано и согласовано с руководителем медицинской организации.

5.4.7. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.4.8. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

5.4.9. Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат возврату гражданину, от которого они поступили.

5.4.10. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.4.11. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) работник — заместитель главного врача по медицинской части, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5.5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения претензий/жалоб и обращений граждан

5.5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение или жалоба гражданина.

5.5.2. Заявитель указывает в обращении (жалобе):

- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

5.5.3. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5.4. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5.5. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему и регистрации.

5.6. Основания для направления претензий/жалоб и обращений.

5.6.5. Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;

- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворенность качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворенность принятыми решениями медицинской организацией или ее должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

5.7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалоб и обращений

5.7.1. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения или жалобы являются:

- не указана фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

5.8. Порядок регистрации жалоб и обращений граждан

5.8.1. Все обращения и жалобы граждан регистрируются в журнале личных обращений граждан. Ответственным за хранение и ведение журнала является заместитель главного врача по медицинской части. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

5.8.2. Журнал личных обращений граждан включает следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф. И. О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф. И. О. и должность уполномоченного за рассмотрение.

5.8.3. Регистрация обращений и жалоб граждан, в том числе поступивших по электронной почте, производится заместителем главного врача по медицинской части.

5.8.4. При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

5.8.4. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

5.8.5. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

5.8.6. Учет (регистрация) и содержание обращения или жалобы заносятся непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

5.9. Порядок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан

5.9.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения и претензии/жалобы, в том числе на адрес электронной почты, принимаются заместителем главного врача по медицинской части.

5.9.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

5.9.3. При приеме обращений и жалоб:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

5.9.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

5.9.5. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки. При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

5.9.6. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.9.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

5.9.8. В случае если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

5.9.10 Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.9.11. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя медицинской организации;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

5.9.12. О ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно, или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, от уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, из Министерства здравоохранения Российской Федерации и взятыми ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации.

- 5.9.13. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.
- 5.9.13. Все обращения и жалобы, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 5.9.14. Ответ гражданину готовит заместитель главного врача по медицинской части.
- 5.9.15. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.
- 5.9.16. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 5.9.17. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 5.9.18. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 5.9.19. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 5.9.20. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения заместителя главного врача по медицинской части запрещается.
- 5.9.21. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации.
- 5.9.22. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
- 5.9.23. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных медицинской организации.
- 5.9.24. Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.
- 5.9.25. Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.
- 5.9.26. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу.
- 5.9.27. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

5.10. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений и жалоб

5.10.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителем в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

5.10.2. График приема.

5.10.3. Руководитель (заместитель главного врача по медицинской части) - прием граждан по личным вопросам: ежедневно с 11:00 до 13:00, суббота, воскресенье — выходные дни. Предварительная запись на прием осуществляется по телефону 8/83159/92210.

5.10.4. В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то прием данного гражданина осуществляется

представителем руководства в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема записи.

5.10.5. Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями возлагается на сотрудника приемной (регистратуры).

5.10.6. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

5.10.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

5.10.8. Во время личного приема гражданин делает устное заявление, либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5.10.9. Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

5.10.10. При установлении, что обращение связано с оказанием медицинской помощи, обращение передается на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков при их наличии. Секретарь врачебной комиссии вносит принятое решение в медицинскую документацию пациента, а также в специальный журнал.

5.10.11. Выписка из протокола решения врачебной комиссии, либо заключение врачебной комиссии может быть выдано на руки пациенту, либо его законному представителю на основании письменного заявления.

5.10.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.10.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10.14. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации, осуществляются заместителем главного врача по медицинской части, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.10.15. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

5.10.16. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

5.11. Результаты рассмотрения обращений и жалоб граждан

5.11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения или претензии/жалобы являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

5.11.2. Удовлетворение обращения или жалобы гражданина или его законного представителя может быть в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;
- отмены принятого решения, исправления допущенных медицинской организацией опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;

- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств.

5.11.3. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения или жалобы заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

5.12. Анализ обращений и жалоб, поступивших в медицинскую организацию

5.12.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, заместитель главного врача по медицинской части осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

5.12.2. Заместитель главного врача по медицинской части организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту/законному представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Медицинского Центра. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация предоставляется не позднее 3 рабочих дней после дня проведения, медицинского освидетельствования медицинского осмотра, диспансеризации, принятия решения врачебной комиссией медицинской организации, проведения медицинского исследования, а так же в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим Законом.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден Приказом Минздрава России от 23.11.2021 № 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации»

7.3. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить свой паспорт (иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с Законом), СНИЛС, а также точные данные о месте его работы и должности. Листок нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента или на следующий день, если смена в день обращения уже отработана

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни (не заменяет листок нетрудоспособности) или выписка из амбулаторной карты. На основании письменного заявления пациента. Запрашиваемая информация предоставляется в течение 10 рабочих дней с момента поступления запроса.

Разработано

17

04.09.2026

А.В. Чухина