

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО
«Центр современной косметологии
«НОВА»



ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан и выдачи медицинской документации в ООО
«Центр современной косметологии НОВА»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает единые правила организации работы по приему, регистрации, рассмотрению и хранению обращений граждан (пациентов, их законных представителей и иных лиц), а также правила предоставления медицинской документации (ее копий, выписок) и ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в ООО «Центр современной косметологии «НОВА» (далее – медицинская организация).

1.2. Настоящий Порядок разработан на основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», приказа Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», приказа Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», а также иных нормативных правовых актов РФ в сфере охраны здоровья.

1.3. Целями настоящего Порядка являются:

- обеспечение реализации права граждан на обращение в медицинскую организацию;
- установление четкого порядка приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений граждан;
- установление порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них;
- установление порядка ознакомления пациента, его законного представителя и иных лиц с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

1.4. Действие настоящего Порядка распространяется на все структурные подразделения медицинской организации и является обязательным для исполнения всеми работниками

медицинской организации, участвующими в приеме, регистрации, рассмотрении обращений граждан, а также в оформлении и выдаче медицинской документации.

1.5. Настоящий Порядок применяется ко всем видам обращений граждан (пациентов, их законных представителей и иных лиц) по вопросам организации и качества медицинской помощи, условий обслуживания, сервисных вопросов, а также при рассмотрении запросов о предоставлении медицинских документов и ознакомлении с ними.

2. Термины и определения

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в письменной форме (на бумажном носителе или в форме электронного документа) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в медицинскую организацию.

2.2. Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности медицинской организации.

2.3. Заявление – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

2.4. Жалоба – обращение, содержащее критику работы медицинской организации и (или) просьбу о восстановлении или защите нарушенных прав и законных интересов гражданина либо лиц, чьи интересы он представляет.

2.5. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в медицинскую организацию на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.

2.6. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в журнале регистрации обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан).

2.7. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

2.8. Медицинская документация – медицинские карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных (стационарных) условиях, результаты лабораторных, инструментальных и иных видов диагностических исследований, иные документы, отражающие состояние здоровья пациента, включая копии медицинских документов и выписки из них.

2.9. Копия медицинского документа – документ, изготовленный путем репрографического воспроизведения с оригинала медицинского документа и заверенный в установленном порядке.

2.10. Выписка из медицинского документа – документ, содержащий сведения из медицинской документации пациента за определенный период или по определенному случаю обращения, оформленный и заверенный в установленном порядке.

2.11. Законный представитель – лицо, представляющее интересы пациента в соответствии с законодательством Российской Федерации (родитель, усыновитель, опекун, попечитель и т.п.), а также лицо, полномочия которого подтверждены документом, установленным законом.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан (пациентов)

3.1. Виды обращений

3.1.1. В медицинской организации рассматриваются следующие виды обращений граждан:

- письменные обращения, в том числе направленные по почте, по электронной почте, через официальный сайт медицинской организации в сети «Интернет»;
- устные обращения, в том числе обращения, изложенные на личном приеме граждан;
- коллективные обращения;
- обращения, зафиксированные в книге отзывов;
- обращения, поступившие через иные организации и органы государственной власти в порядке пересылки.

3.1.2. Обращения могут касаться:

- вопросов организации и качества оказания медицинской помощи;
- соблюдения прав пациентов;
- действий (бездействия) медицинских работников;
- сервисных вопросов (условия ожидания, комфортность, работа администраторов и других сотрудников);
- предоставления медицинской документации и ознакомления с ней.

3.2. Прием и регистрация обращений

3.2.1. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления в журнале регистрации обращений пациентов лицом, уполномоченным приказом руководителя медицинской организации.

3.2.2. В журнале регистрации обращений пациентов указываются:

- фамилия, имя, отчество гражданина, подавшего обращение;
- адрес гражданина и иные контактные данные (при наличии);
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- результат рассмотрения;
- дата отправки (передачи) ответа;
- способ передачи ответа;
- должностное лицо, подготовившее ответ (Ф.И.О. и должность).

3.2.3. Устные обращения, поступившие на личном приеме, подлежат фиксации в журнале регистрации обращений пациентов с указанием сведений, позволяющих идентифицировать заявителя и кратко изложить суть обращения.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие в электронной форме через сайт медицинской организации или на официальный электронный адрес, принимаются к рассмотрению при условии соблюдения требований к письменным обращениям, установленных настоящим Порядком.

3.2.5. При получении обращения вместе с приложениями уполномоченное лицо проверяет наличие указанных в обращении приложений, при отсутствии приложения делается отметка в журнале регистрации.

3.2.6. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер, при этом подбираются материалы по ранее поступившим обращениям данного заявителя. Повторным считается обращение по одному и тому же вопросу после истечения срока рассмотрения либо в случае неудовлетворенности данным ранее ответом.

3.2.7. Анонимные обращения, а также обращения, не содержащие фамилии и адреса заявителя, рассмотрению не подлежат, о чем делается отметка в журнале регистрации.

3.3. Требования к обращениям, сроки и порядок рассмотрения

3.3.1. Письменное обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;
 - адрес места жительства/почтовый адрес для направления ответа;
 - изложение сути предложения, заявления или жалобы;
 - личную подпись заявителя либо его законного представителя с приложением документа, подтверждающего полномочия (при обращении в интересах другого лица).
- 3.3.2. Руководитель медицинской организации в срок не позднее двух рабочих дней со дня регистрации письменного обращения принимает решение:

- о принятии обращения к рассмотрению и направлении его ответственному исполнителю;
- об оставлении обращения без рассмотрения по основаниям, установленным законодательством и настоящим Порядком.

3.3.3. Не допускается направление обращения для рассмотрения тому должностному лицу, на действия которого подана жалоба. В случае жалобы на главного врача обращение рассматривается руководителем (Генеральным директором) медицинской организации.

3.3.4. Срок рассмотрения обращений граждан составляет:

- по общим вопросам – до 30 календарных дней с даты регистрации обращения;
- по вопросам качества оказания медицинской помощи – до 10 дней с даты регистрации обращения, если иной срок не установлен направившим органом.

При необходимости срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя.

3.3.5. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

- всесторонне изучить суть обращения, при необходимости организовать проверку на месте;
- принять обоснованное решение по обращению;
- подготовить и направить заявителю ответ по существу поставленных вопросов;
- разъяснить заявителю порядок обжалования принятого решения (при необходимости);
- обеспечить контроль за исполнением принятого решения.

3.3.6. В случае если обращение содержит вопросы, не относящиеся к компетенции медицинской организации, заявителю направляется уведомление об этом с разъяснением, при наличии возможности, куда следует обратиться.

3.4. Рассмотрение обращений, поступивших в электронной форме

3.4.1. Обращения в электронной форме могут быть поданы через официальный сайт медицинской организации или на официальный электронный адрес.

3.4.2. Прием обращений через сайт осуществляется с использованием программного обеспечения, обеспечивающего заполнение заявителем всех необходимых реквизитов. При незаполнении обязательных реквизитов система информирует заявителя о невозможности принятия обращения.

3.4.3. Обращения, поступившие на электронный адрес, оформляются в порядке, установленном для письменных обращений, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в журнале регистрации обращений пациентов в день поступления.

3.4.4. При указании заявителем адреса электронной почты ему направляется уведомление о регистрации обращения с указанием номера и даты регистрации.

3.4.5. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, с соблюдением требований о сохранении врачебной тайны.

3.5. Особенности рассмотрения обращений, оформленных с нарушением требований

3.5.1. Анонимные обращения, а также обращения, не соответствующие требованиям к письменным обращениям (отсутствие данных о заявителе, адреса, подписи и т.п.), не подлежат рассмотрению по существу, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений пациентов.

3.5.2. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ не дается и обращение не направляется на рассмотрение. При возможности прочтения фамилии и адреса заявителя ему сообщается о невозможности рассмотрения обращения.

3.5.3. В случае неоднократных обращений по одному и тому же вопросу, на которые ранее были даны исчерпывающие ответы и не приведены новые доводы, очередное обращение может быть признано безосновательным, о чем заявитель уведомляется.

3.5.4. Обращения, содержащие нецензурные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников либо имуществу медицинской организации, могут быть оставлены без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

3.5.5. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, обращение направляется в уполномоченные государственные органы по подведомственности.

3.6. Ответ заявителю и завершение рассмотрения

3.6.1. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке медицинской организации, подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении, либо выдается лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.6.2. При указании контактного телефона заявитель может быть уведомлен о готовности ответа и возможности его личного получения. При неявке заявителя ответ направляется по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения.

3.6.3. В дело по обращению включаются: само обращение, материалы проверки, поручения, объяснения работников, копия ответа заявителю и иные документы, связанные с рассмотрением обращения.

3.6.4. Срок хранения дел по обращениям граждан составляет 5 лет с даты регистрации обращения. По истечении указанного срока документы подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок предоставления медицинской документации (выдачи копий и выписок)

4.1. Общие положения

4.1.1. Предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них осуществляется в соответствии с настоящим Порядком на основании письменного запроса пациента либо его законного представителя.

4.1.2. К медицинским документам, предоставляемым пациенту либо его законному представителю, относятся: медицинские карты пациента, результаты лабораторных, инструментальных и иных исследований, иные медицинские документы, отражающие состояние здоровья пациента, их копии и выписки, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации.

4.1.3. Оригиналы медицинских документов остаются на хранении в медицинской организации. При запросе оригиналов пациенту или его законному представителю предоставляются копии или выписки из медицинских документов.

4.2. Лица, имеющие право на получение медицинской документации

4.2.1. Право на получение копий медицинских документов и выписок из них имеют:

- пациент;
- законный представитель пациента;
- иные лица в случаях и на условиях, предусмотренных законодательством и при наличии документов, подтверждающих полномочия.

4.2.2. При получении медицинских документов (их копий, выписок) пациент либо его законный представитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, а законный представитель – также документ, подтверждающий его статус.

4.3. Порядок подачи запроса о предоставлении медицинской документации

4.3.1. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель подает запрос на бумажном носителе (лично или по почте) либо в форме электронного документа, подписанного электронной подписью в случаях, предусмотренных законодательством.

4.3.2. Запрос составляется в свободной форме и должен содержать следующие сведения:

1. сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (при наличии);
 - реквизиты документа, удостоверяющего личность;
 - адрес места жительства (пребывания);
 - почтовый адрес для направления ответов и уведомлений;
 - номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);
2. при обращении законного представителя – сведения о законном представителе, аналогичные сведениям о пациенте;
3. наименование медицинских документов (их копий) или выписок, которые заявитель намерен получить, и период, за который они запрашиваются;
4. сведения о способе получения документов (лично, через представителя, по почте, в электронной форме при наличии технической возможности);
5. дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

4.3.3. При личной подаче запроса и при личном получении документов пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, законный представитель – дополнительно документ, подтверждающий статус.

4.3.4. В случае отсутствия в запросе необходимых сведений и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует пациента либо его законного представителя об этом в срок не позднее 14 календарных дней со дня регистрации запроса.

4.4. Сроки предоставления медицинской документации

4.4.1. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации запроса - не более 30 дней.

4.4.2. При личном обращении пациента копии медицинских документов на бумажном носителе могут предоставляться в день обращения, если это предусмотрено настоящим Порядком и имеется техническая возможность.

4.4.3. При направлении запроса по почте либо в форме электронного документа копии медицинских документов и выписки из них предоставляются в срок не более 30 дней со дня регистрации запроса, если иные сроки не установлены законодательством.

4.4.4. В случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара выписка из медицинских документов и копии медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

4.5. Порядок оформления и выдачи медицинской документации

4.5.1. Предоставление копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра, если иное не предусмотрено законодательством или локальными актами медицинской организации.

4.5.2. Выписка из медицинских документов оформляется на бланке медицинской организации (при наличии) или с проставлением штампа медицинской организации, подписывается врачом и заверяется печатью (при наличии) с указанием полного наименования медицинской организации.

4.5.3. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе, заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью (при наличии), содержащей наименование медицинской организации.

4.5.4. При формировании медицинской документации в форме электронных документов медицинская организация по запросу изготавливает на бумажном носителе копии электронных медицинских документов и выписки из них без взимания платы в соответствии с настоящим Порядком.

4.5.5. При наличии технической возможности медицинские документы и выписки из них могут предоставляться в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью медицинского работника и уполномоченного лица медицинской организации, в том числе посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

4.5.6. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

4.5.7. Ответственный работник, назначенный приказом руководителя медицинской организации, осуществляет: регистрацию запросов в день их поступления, хранение запросов, оформление копий медицинских документов, выдачу и направление медицинских документов (их копий) и выписок из них, ведение журнала приема запросов и выдачи медицинских документов.

4.6. Ограничения и особенности

4.6.1. В предоставлении копий медицинских документов и выписок из них может быть отказано в случаях, когда:

- запрос не содержит необходимых сведений и (или) не представлены документы, подтверждающие полномочия заявителя, и указанные недостатки не устранены;
- предоставление информации может повлечь разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, государственную или иную охраняемую законом тайну, при отсутствии законных оснований для их раскрытия.

4.6.2. Оригиналы личных документов, приложенные к запросу, к делу не приобщаются и подлежат возврату заявителю способом, обеспечивающим их сохранность.

4.6.3. Особенности предоставления медицинской документации в отношении несовершеннолетних и недееспособных пациентов определяются законодательством Российской Федерации и применяются с учетом положений о законном представительстве и врачебной тайне.

5. Порядок рассмотрения обращений, связанных с выдачей медицинской документации

5.1. Обращения (жалобы, заявления) граждан по вопросам отказа в предоставлении медицинской документации, несоблюдения сроков ее выдачи, неполноты или неправильного оформления копий и выписок рассматриваются в общем порядке, установленном разделом 3 настоящего Порядка, с учетом особенностей настоящего раздела.

5.2. Ответственным за организацию рассмотрения таких обращений является руководитель медицинской организации или уполномоченное им лицо, а также лицо, ответственное за предоставление медицинской документации.

5.3. При поступлении обращения по вопросам выдачи медицинской документации проводится проверка соблюдения требований настоящего Порядка, в том числе сроков регистрации запросов, сроков выдачи, правильности оформления копий и выписок, полноты предоставленной информации.

5.4. По результатам рассмотрения обращения принимается одно из решений:

- о выдаче запрашиваемых медицинских документов (их копий) или дополнительных документов;
- об устранении допущенных нарушений (в том числе об исправлении ошибок в документах);
- об отказе в удовлетворении требований с указанием правового основания.

5.5. Результаты рассмотрения обращения по вопросам выдачи медицинской документации оформляются письменным ответом, направляемым заявителю в порядке, установленном разделом 3 настоящего Порядка.

5.6. Материалы проверки по таким обращениям подшиваются в дело по обращению гражданина и хранятся в срок, установленный пунктом 3.6.4 настоящего Порядка.

6. Ответственность и контроль исполнения

6.1. Контроль за соблюдением настоящего Порядка возлагается на руководителя медицинской организации (главного врача, Генерального директора) либо уполномоченное им должностное лицо.

6.2. Сотрудники медицинской организации, осуществляющие прием, регистрацию, рассмотрение обращений граждан, предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них, несут персональную ответственность за:

- соблюдение сроков регистрации и рассмотрения обращений и запросов;
- полноту и обоснованность принятых по обращениям решений;
- соблюдение требований по оформлению и выдаче медицинской документации;
- соблюдение требований законодательства о врачебной тайне и персональных данных.

6.3. Нарушение работниками требований настоящего Порядка рассматривается как нарушение трудовых обязанностей и может влечь привлечение к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами медицинской организации.

6.4. Анализ поступивших обращений граждан проводится уполномоченным лицом ежеквартально в рамках системы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности; результаты анализа представляются руководителю медицинской организации.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения приказом руководителя медицинской организации и действует бессрочно либо до принятия нового локального акта, регулирующего аналогичные отношения.

7.2. Настоящий Порядок подлежит доведению до сведения всех работников медицинской организации, участвующих в рассмотрении обращений и выдаче медицинской документации, под роспись.

7.3. Изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся на основании приказа руководителя медицинской организации.

7.4. С момента вступления в силу настоящего Порядка ранее действующие локальные акты медицинской организации, регулирующие вопросы рассмотрения обращений граждан и выдачи медицинской документации и противоречащие ему, подлежат приведению в соответствие или признанию утратившими силу отдельным приказом руководителя.