

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕРДЕЧНО-СОСУДИСТОЙ ХИРУРГИИ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(г. Пенза)
ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)

ПРИКАЗ

« 9 » сентября 2023 г.

№ 2

Об организации работы с обращениями граждан,
информированием пациентов и выдаче медицинских
документов (их копий) и выписок из них

В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», частью 4 ст. 22 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказами Министерства здравоохранения РФ: № 789н от 31.07.2020 «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», № 1050н от 12.11.2021 «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»,

приказываю:

1. Утвердить «Положение о работе с обращениями граждан в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)» согласно приложению №1.
2. Утвердить «Порядок приема, регистрации, рассмотрения запросов на предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них, поступивших от пациентов и/или их законных представителей в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)» согласно приложению №2.
3. Утвердить «Перечень информационных стендов и стоек в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)» согласно приложению №3.
4. Утвердить «Перечень документов, необходимых к размещению на информационных стендах и стойках в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)» согласно приложению №4.
5. Утвердить «Перечень лиц, уполномоченных проводить прием граждан по личным вопросам в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)» согласно приложению №5.
6. Назначить ответственными лицами:
 - 6.1. За своевременность регистрации запросов пациентов и/или их законных представителей и обращений граждан, а также отправку заявителям почтовых отправлений и ответов на обращения – начальника отдела документооборота и

делопроизводства Долгову О.В., в ее отсутствие – лицо ее замещающее.

6.2. За соблюдение порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них – начальника организационно-методического отдела Асташкина А.Ф., в его отсутствие – на лицо, его замещающее.

6.3. За ведение информационных стендов и стоек, обеспечение доступности ознакомления с графиком приема граждан по личным вопросам – главную медицинскую сестру Любезнову О.Н., в ее отсутствие – на лицо, ее замещающее.

6.4. За автоматический учет вопросов граждан в автоматизированной электронной системе «Вопрос-ответ» – начальника группы по слаботочным системам №2 (ЛВС-компьютерная сеть) Дюкареву Н.В., в ее отсутствие – на лицо, ее замещающее.

6.5. За учет и хранение реестра автоматизированной электронной системы «Вопрос-ответ» – начальника отдела документооборота и делопроизводства Долгову О.В., в ее отсутствие – документоведа Горбачеву Е.А.

6.6. За учет и хранение письменных обращений граждан – документоведа Калинин К.А., в ее отсутствие обязанности возложить на документоведа Горбачеву Е.А.

7. Признать утратившими силу следующие приказы: № 48 от 30.12.2014, № 20 от 11.06.2019, № 48 от 30.12.2020, № 52 от 30.12.2020.

8. Контроль над исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача Шутова Д.Б.

Главный врач



В.В. Базылев

Приложение № 1
к приказу ФГБУ «ФЦССХ»
Минздрава России (г. Пенза)
от « 9 » *август* 20 *23* г. № *2*

Положение о работе с обращениями граждан в
ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)

Настоящее положение разработано в соответствии с федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006, приказом Министерства здравоохранения РФ «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» № 789н от 31.07.2020.

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее - положение) определяет систему организации, устанавливает правила и порядок работы с поступающими обращениями граждан, а также распорядок личного приема граждан в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза) (далее - учреждение). Требования настоящего положения являются обязательными для исполнения при работе с обращениями граждан.

1.2. Гражданин может обратиться в учреждение в письменной форме лично, по почте, посредством факсимильной связи, через электронную почту, указанную на официальном сайте учреждения, через функцию обратной связи на официальном сайте учреждения, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью ведения приема граждан по личным вопросам. Письменные обращения поступают для регистрации в отдел документооборота и делопроизводства (далее - ОДД) посредством пересылки Почтой России, электронной почты, при передаче лично. Обращения граждан, после разрешения содержащихся в них вопросов, должны быть возвращены в ОДД со всеми относящимися к ним материалами. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещено. Благодарственные и поздравительные именные письма передаются сотрудникам учреждения для сведения лично.

2. Регистрация документов.

2.1. При поступлении обращения в учреждение посредством почтовой доставки (Почта России, курьерская доставка и т.п.) проверяется правильность адреса получателя, письмо вскрывается, при этом конверт не уничтожается, т.к. штамп на нем может свидетельствовать о дате получения документа. Конверт сохраняется и после решения вопроса/предоставления ответа подшивается. Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются лично адресату.

2.2. В верхнем правом углу документа проставляется штамп учреждения (при отсутствии возможности – на свободном месте первого листа обращения). В нем ставится дата его получения и регистрационный номер. Дата получения корреспонденции может не совпадать с почтовой датой на конверте, по той

причине, что последняя проставляется при получении почтовым отделением, которое не всегда в тот же день доставляет письмо адресату. К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях.

2.3. Регистрация данной категории документов является свидетельством того, что они приняты к рассмотрению в учреждении. Регистрация письменных обращений происходит в журнале учета письменных обращений граждан и содержит в себе следующую информацию: регистрационный номер обращения (состоящий из заглавной первой буквы фамилии гражданина и порядкового номера обращения, например, № А-1), дату поступления документа в учреждение, данные обратившегося гражданина (Ф.И.О., почтовый или иной адрес гражданина, электронная почта, номер телефона, указанные в обращении), краткое содержание обращения, резолюцию руководителя и отметку об исполнении.

2.4. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения, установленный законодательством, или заявитель не был удовлетворен ответом по первому обращению. Повторное обращение при первичной обработке получает очередной регистрационный номер.

2.5. В случае, когда гражданин одно и то же письмо направил одновременно нескольким адресатам, и они были в конечном итоге переадресованы в учреждение, все эти документы учитываются под индивидуальными регистрационными номерами в соответствии с категорией сопроводительного письма.

2.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и/или имуществу учреждения и/или должностных лиц, а также членов их семей, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов или сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблений.

2.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению (особенности почерка, повреждение носителя и т.п.), ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней с момента регистрации обращения сообщается гражданину (если его фамилия/имя и почтовый адрес поддаются прочтению).

2.8. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть письма, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который общедоступен, размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения допускается сообщить электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в письме.

2.10. В случае если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство учреждения вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О принятом решении гражданин уведомляется в течение 7 дней.

2.11. Одновременно с письменной формой журнала аналогичный учет поступающих писем от граждан ведется и в программном продукте «Регистрация документов организации 4.7». Электронные карточки обращений (далее – карточка обращения) содержат расширенную информацию о поступившем обращении, его сканированную копию, отметку об исполнении и способе поступления/отправки документов (Приложение № 1).

3. Сроки исполнения документов.

3.1. Законодательством предусмотрен вариант, когда полученное обращение не относится к компетенции получившего его учреждения. В этом случае обращение должно быть перенаправлено в компетентный орган не позднее чем в 7-дневный срок, а в ответном письме дается разъяснение, о том, куда гражданину следует обратиться за получением ответа. Если в обращении поставлены вопросы, требующие решения разных компетентных органов и организаций, руководитель учреждения рассматривает вопрос, относящийся к его компетенции, а о содержании других вопросов сообщает в 7-дневный срок соответствующим организациям. Во всех случаях переадресации обращения заявителя ставят в известность в 7-дневный срок с момента получения документа.

3.2. Сроки исполнения обращений определяются в зависимости от сложности поставленного вопроса. Законодательно установлен месячный срок (30 календарных дней) рассмотрения обращения гражданина. В случае если для принятия решения по обращению необходимо провести специальную работу, допускается продление срока исполнения не более чем еще на 30 дней, о чем гражданин также письменно уведомляется.

3.3. По запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, учреждение обязано предоставить необходимые документы и материалы в 15-дневный срок.

3.4. Контроль над своевременным исполнением рассматриваемых документов возлагается на должностных лиц (исполнителей) согласно резолюции, которые обязаны обеспечить своевременное и правильное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по обращению гражданина.

4. Контроль над исполнением документов.

4.1. Обращения граждан, требующие сообщить результаты рассмотрения, берутся на контроль (кроме направленных к сведению: отказ от лечения, отказ от направления на санаторно-курортное лечение и т.д.). На всех экземплярах проставляется штамп «Контроль». Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Обращение снимается с контроля только после фактического его исполнения, о чем делается отметка в

карточке обращения «Не на контроле».

4.2. Результат рассмотрения вопроса, поставленного в обращении, сообщается заявителю. В письменной форме также сообщаются решения об отказе в положительном удовлетворении поднятых в обращении вопросов. При этом отказ должен быть аргументирован, указаны мотивы/основания для принятия такого решения.

4.3. С целью осуществления контроля над учетом обращений граждан в учреждении начальник ОДД предоставляет сводные квартальные и обобщенные годовые данные по работе с обращениями граждан заместителю главного врача по медицинской части и главному врачу соответственно. Данные должны содержать полные сведения о количественном и качественном учете поступивших обращений, о случаях нарушения сроков ответа на вопросы граждан исполнителями в течение года, о поступивших обращениях, содержащих информацию о фактах проявления коррупции/злоупотреблении служебным положением сотрудниками учреждения и т.д.

5. Хранение документов.

5.1. Документовед отдела документооборота и делопроизводства, ведущий текущее хранение документов, формирует обращения граждан отдельно от общей переписки. При этом вместе с обращением подшиваются почтовый конверт, копия исходящего ответа, карточка обращения.

5.2. Подшивка документов с письменными обращениями граждан хранится в ОДД. Ответственность за их сохранность несет документовед.

6. Личный прием граждан.

6.1. По личным вопросам граждан в учреждении ведется личный прием. В соответствии со ст. 13 федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 (далее – ст. 13) любой гражданин реализует право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами этого права не должно нарушать права и свободы других лиц. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных ст. 13 пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Информация о личном приеме граждан размещается в общем доступе для граждан: на официальном сайте учреждения и информационных стендах посетительской и КПП № 1.

6.2. Перечень лиц, уполномоченных проводить личный прием граждан, утверждается приказом главного врача учреждения. Запись на прием производится в рабочем порядке по телефону 23-45-92 код города +7 412. Прием проводится в приемной заместителя главного врача по медицинской части (административный корпус, 3 этаж, помещение 3Р08). График приема утверждается руководителем с учетом рабочего плана специалистов и в связи с производственной необходимостью может быть перенесен/отменен, о чем публикуется уведомление на официальном сайте и на информационном стенде на проходной учреждения. Уведомление оформляется в свободной форме.

6.3. Данные о посетителе (Ф.И.О., адрес регистрации/проживания, дата приема) и краткое содержание обращения заносятся специалистом (секретарем/документоведом, сопровождающим личный прием), в регистрационную карточку личного приема гражданина (Приложение № 2). Регистрационная карточка передается руководителю, осуществляющему прием. В случае, если изложенные в устном обращении вопросы являются очевидными и не требуют дополнительных разъяснений, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. Также в ходе личного приема гражданин может предоставить письменное обращение. В этом случае документ подлежит регистрации и проходит порядок рассмотрения согласно предыдущим пунктам настоящего Положения.

6.4. Целью личного приема может быть ознакомление гражданина с материалами, касающимися рассмотрения его обращения, поступившего ранее. Об этом должна быть проставлена отметка в карточке личного приема (с указанием регистрационных реквизитов входящего обращения) и документы должны быть предоставлены гражданину в полном объеме.

6.5. С целью рассмотрения обращения гражданина и подготовки ответа на его вопросы, уполномоченные лица учреждения имеют право пригласить гражданина на личный прием. В свою очередь гражданин вправе отказаться от такого предложения, о чем делается отметка в карточке личного приема.

6.6. В соответствии с действующим законодательством РФ граждане (пациенты и/или их законные представители) имеют право обратиться в учреждение за получением медицинских документов (их копий) и выписок из них. Работа по приему, учету и рассмотрению таких обращений регламентируется утвержденным приказом главного врача учреждения Порядком.

7. Прочие заявления.

7.1. Заявления, обращения, письма, поступающие в адрес учреждения, не содержащие информацию о паспортных данных обратившегося, так же подлежат учету и регистрации. К заявлению также могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях.

7.2. Сроки исполнения таких обращений определяются в зависимости от сложности поставленного вопроса. Максимальный срок рассмотрения такого обращения также составляет один календарный месяц (30 дней).

8. Автоматизированная электронная система «Вопрос-ответ».

8.1. Настоящее положение также определяет порядок работы с электронной системой «Вопрос-ответ» (далее — система), которая разработана с целью внедрения единой организационной основы эффективного применения современного электронного сервиса off-line-взаимодействия между учреждением и пользователями сайта учреждения и размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте учреждения (<https://cardio-penza.ru/company/faq/>).

8.2. Основными задачами системы являются:

- создание возможности для граждан написать обращение, относящееся к широкому кругу вопросов, и получить на него публичный ответ,
- повышение оперативности получения информации от пользователей сайта за счет сокращения времени доставки/обработки вопросов/обращений и уменьшения временных и материальных затрат при подготовке ответов на них,
- автоматизация учета вопросов/обращений, поступающих на сайт учреждения,
- возможность off-line-взаимодействия между представителями учреждения и гражданами-пользователями сайта www.cardio-penza.ru с использованием современных технологий,
- поддержание информации о вопросах/обращениях пользователей, публикующихся на сайте в системе, в актуальном состоянии,
- автоматизированный вывод информации, учитываемой в системе, для оформления реестра на бумажном носителе.

9. Порядок работы системы «Вопрос-ответ».

9.1. Все пользователи сайта www.cardio-penza.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» имеют открытый свободный доступ к ресурсам системы для направления вопросов/обращений в адрес учреждения. Направление вопросов осуществляется посредством заполнения формы «Вопрос-ответ» на главной странице сайта, включающей в себя: данные о Ф.И.О. гражданина, которые он желает предоставить, адрес электронной почты для обратной связи, тему обращения и содержание вопроса, а также подтверждение согласия субъекта персональных данных на обработку персональных данных.

9.2. Поступающие обращения автоматически регистрируются системой. По мере поступления вопросов инженер-программист формирует доступ к их рассмотрению в системе уполномоченному лицу. В течение 10 дней ответ на вопрос дает ответственный исполнитель (уполномоченное лицо), назначенный руководителем учреждения, либо лицо, исполняющее его обязанности. Уполномоченными лицами при рассмотрении вопросов могут быть: главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, начальник организационно-методического отдела. Уполномоченные лица могут привлекать для подготовки ответа врачей-специалистов учреждения. По мере формирования доступа ответы уполномоченных лиц публикуются в системе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Предварительно инженер-программист производит обезличивание предоставляемой информации и персональных данных. Одновременно автоматически направляется ответ пользователю, задавшему вопрос, на указанный им адрес электронной почты для обратной связи.

9.3. В конце года инженер-программист формирует и распечатывает на бумажный носитель итоговый реестр поступивших за год вопросов и ответов на них и заверяет подлинность подписью начальника группы по слаботочным системам №2 (ЛВС – компьютерная сеть). Реестр содержит в себе информацию о порядковом номере и дате поступившего вопроса, теме обращения; информацию об авторе и комментарий (персональные данные обратившегося, не подлежащие последующей публикации); адрес электронной почты автора для обратной связи; текст вопроса; дату и содержание ответа; информацию об ответственном

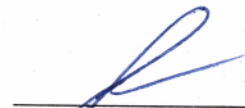
исполнителе, предоставившем ответ. Итоговый реестр передается на хранение начальнику отдела документооборота и делопроизводства.

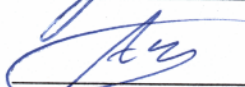
Разработано

Начальник отдела документооборота
и делопроизводства

Начальник организационно-методического
отдела

Начальник группы по слаботочным
системам №2 (ЛВС – компьютерная сеть)


_____ О.В. Долгова

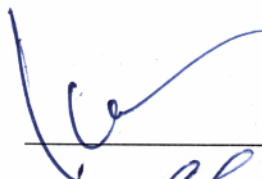

_____ А.Ф. Асташкин

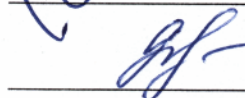

_____ Н.В. Дюкарева

Согласовано

Заместитель главного врача
по медицинской части

Начальник юридического отдела


_____ Д.Б. Шутов


_____ Е.Е. Феоктистова

Приложение № 1
к Положению о работе с обращениями
граждан в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава
России (г. Пенза)
от « 9 » сентября 2013 г. № 2

Карточка обращения гражданина
в программе «Регистрация документов организации»

| Карточка внутреннего документа организации | | | |
|---|--|-------------------------------|--|
| Карточку внес: | | | |
| | | | |
| Тип документа: | | | |
| Номер документа: | | Дата документа: | |
| | | | |
| № внутреннего: | | Дата внутреннего: | |
| Дополнительный номер: | | | |
| | | | |
| Исполнитель: | | | |
| Дата получения документа исполнителем: | | Подпись _____ | |
| | | | |
| Наименование: | | | |
| Содержание: | | | |
| | | | |
| Местонахождение: | | Дата контроля (периодичность) | |
| | | | |
| Контроль: | | Дата исполнения: | |
| Кол-во экземпляров: | | Кол-во листов: | |
| Номера страниц: | | | |

Приложение № 2
к Положению о работе с обращениями
граждан в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава
России (г. Пенза)
от « 9 » сентября 2023 г. № 2

Регистрационная карточка личного приема гражданина

Лицевая сторона

| |
|--|
| Фамилия _____ |
| Имя, отчество _____ |
| Адрес _____ |
| Дата приема _____ |
| Содержание обращения _____ |
| _____ |
| _____ |
| Ф.И.О. должностных лиц, проводивших прием: |
| 1. _____ / _____ |
| 2. _____ / _____ |
| 3. _____ / _____ |

Оборотная сторона

| |
|--|
| Отметка о результатах приема (принято письменное обращение, просьба удовлетворена, даны необходимые устные разъяснения и др.) _____ |
| _____ |
| _____ |
| _____ |
| Регистрационный номер письменного обращения _____ от _____ 20__ г. |
| Примечание _____ |
| _____ |
| _____ |
| _____ |

Приложение № 2
к приказу ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава
России (г. Пенза)
от « 9 » *августа* 20 *23* г. № *2*

Порядок приема, регистрации, рассмотрения запросов
на предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них,
поступивших от пациентов и/или их законных представителей
в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)

1. Настоящий порядок разработан на основании Приказа Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», ГОСТ Р 7.0.97-2016, предусматривает порядок приема, регистрации и рассмотрения запросов пациентов и/или их законных представителей на предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза) (далее – учреждение).

Настоящий порядок устанавливают правила и условия выдачи учреждением пациенту либо его законному представителю медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента, в том числе медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, результатов лабораторных, инструментальных, патологоанатомических и иных видов диагностических исследований, иных медицинских документов (далее - медицинские документы), копий медицинских документов и выписок из медицинских документов.

По запросам иных лиц медицинские документы (их копии) и выписки из них не предоставляются, о чем им сообщается в ответах иным лицам.

2. Запросы в письменной форме могут быть доставлены в учреждение непосредственно заявителем, его законным представителем, по почте и пр. Запрос должен содержать следующие данные:

2.1. сведения о пациенте:

- а) фамилия, имя, отчество (при наличии);
- б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- в) адрес места жительства (места пребывания);
- г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2.2. в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 2.1;

2.3. наименование медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

2.4. сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них;

2.5. дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя.

3. Запросы, поданные лично заявителем (его законным представителем), принимаются при наличии документа, удостоверяющего его личность (личность законного представителя). Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус (свидетельство о рождении – для родителей, свидетельство о государственной регистрации акта усыновления – для усыновителей; опекуновское удостоверение или попечительское удостоверение – для опекунов и попечителей).

4. При поступлении запросов по почте:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста обращения;

- составляется акт в случае отсутствия текста запроса, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг, подарков или отсутствия документов.

5. Запросы на предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них в электронной форме могут быть поданы через портал «Госуслуги», ЕСИА «Госуслуги», государственные и региональные информационные системы и подписаны заявителем с использованием УКЭП или простой электронной подписи.

6. При получении запросов по электронной почте учреждения без электронной подписи заявителя такие запросы регистрируются наравне с остальными и на них даются ответы.

7. Запросы подлежат обязательной регистрации сотрудником отдела документооборота и делопроизводства (далее – ОДД) в день поступления. Срок отсчитывают с даты регистрации запроса.

8. Запросы в день поступления передаются в организационно-методический отдел для внесения сведений в Журнал приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (Приложение №2 к приказу, утверждающему настоящий порядок) (далее – Журнал).

9. С момента регистрации запросы подлежат рассмотрению в установленные сроки. Запросы аналогичного содержания подлежат регистрации в общем порядке. В учетных формах указывается: «аналогичное к № _____ от «___» _____ 20__ г.». Повторные запросы регистрируются под очередным номером с указанием кратности и дат повторных обращений.

10. Виза об исполнении накладывается на регистрационную карточке в адрес медицинского работника, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них.

11. Запросы должны быть рассмотрены не позднее 30 календарных дней с момента регистрации, включая отправление ответа заявителю.

В случае отсутствия в запросе необходимых сведений или документов законного представителя, учреждение в письменной или электронной форме

информирует об этом пациента либо его законного представителя в течение 14 календарных дней со дня регистрации запроса.

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

Запросы, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. На заявлении делается пометка: «Принято в ходе личного приема».

12. Запросы, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются. Не подлежат рассмотрению запросы, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работникам учреждения, а также имуществу учреждения. В случае если в запросе содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы, и не приводится новых доводов, руководитель вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.

13. Медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении. Выдача медицинских документов в электронной форме производится только при наличии технической возможности. Такие документы подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью ответственного медицинского работника. При этом сведения о медицинском работнике должны быть внесены в Федеральный регистр медицинских работников ЕГИСЗ, а о медицинских организациях - в Федеральный реестр медицинских организаций ЕГИСЗ.

Не допускается отправка электронных документов по незащищенным каналам связи с электронной почты учреждения. При получении запросов по электронной почте допускается направлять заявителю ответ, не содержащий врачебной или иной тайны, а также сообщать о направлении ему документов на бумажном носителе заказным почтовым отправлением.

В случае отсутствия в запросе, полученном по электронной почте, данных указанных в подпункте 2.1 Заявителю направляется ответ, содержащий форму заявления о предоставлении медицинских документов (Приложение №1 к приказу, утверждающему настоящий порядок) для заполнения.

14. Заявителю могут быть предоставлены копии медицинских документов, выписки из них. Не предоставляются оригиналы следующих медицинских документов:

- 1) медицинская карта амбулаторного больного (форма № 025/у);
- 2) медицинская карта стационарного больного (форма № 003/у);
- 3) протокол патологоанатомического вскрытия (форма № 013/у).

16. Предоставление заявителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве 1 (одного) экземпляра, о чем делается отметка в Журнале.

17. Не предоставляются медицинские документы (копии, выписки из них), уничтоженные в связи с истекшим сроком их хранения.

18. Копии медицинских документов, запрашиваемые повторно и ранее уже выдававшиеся (направлявшиеся) пациенту, выдаются за плату согласно утвержденному прейскуранту на платные услуги.

19. Копии медицинских документов на бумажном носителе заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его Ф.И.О., должности и даты выдачи копии, а также печатью учреждения № 2. Выписки на бумажном носителе оформляются в произвольной форме с проставлением штампа (или на бланке), подписываются врачом, заверяются печатью. Если медицинские документы ведутся в электронной форме, для предоставления заявителям их распечатывают на бумажном носителе и заверяют.

Разработано

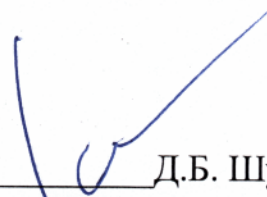
Начальник организационно-методического
отдела



А.Ф. Асташкин

Согласовано

Заместитель главного врача
по медицинской части



Д.Б. Шутов

Начальник юридического отдела



Е.Е. Феоктистова

Приложение № 1
к Порядку приема, регистрации, рассмотрения
запросов на предоставление медицинских
документов (их копий) и выписок из них,
поступивших в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России
(г. Пенза) от пациентов и/или их законных
представителей
от « 9 » сентября 20 23 г. № 2

ФОРМА ЗАПРОСА для пациента
на предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них

Главному врачу
ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)
Базылеву В.В.

от _____
(ФИО пациента)

паспорт: серия _____ номер _____
выдан _____

проживающего (ей) по адресу: _____

контактный телефон: _____

e-mail: _____

Прошу выдать мне медицинские документы (их копии) или выписки из
них _____
(наименование медицинских документов)

за период _____ на бумажном носителе.

Медицинские документы (их копии) или выписки из них прошу выдать
лично на руки или выслать на почтовый адрес: _____

(нужное подчеркнуть)

« ___ » _____ 20 ____ г.

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

***ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ**

в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»

ПЕРЕДАЧА МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ НЕ ДОПУСКАЕТСЯ!!!

ФОРМА ЗАПРОСА для законного представителя пациента
на предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них

Главному врачу
ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)
Базылеву В.В.

от _____
(ФИО законного представителя)

паспорт: серия _____ номер _____

выдан _____

документ, подтверждающий статус законного
представителя _____

*В случае обращения от имени пациента его законного представителя он предоставляет в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза) документ, подтверждающий его статус и полномочия на представление интересов пациента.

проживающего(ей) по адресу: _____

контактный телефон: _____

e-mail: _____

Прошу выдать мне медицинские документы (их копии) или выписки из них

_____ (наименование медицинских документов)

пациента _____

за период _____ на бумажном носителе.

Медицинские документы (их копии) или выписки из них прошу выдать лично на руки или выслать на почтовый адрес: _____

_____ (нужное подчеркнуть)

«__» _____ 20__ г.

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

***ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ**

в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»

ПЕРЕДАЧА МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ НЕ ДОПУСКАЕТСЯ!!!

Приложение № 2
к Порядку приема, регистрации, рассмотрения
запросов на предоставление медицинских документов
(их копий) и выписок из них, поступивших в ФГБУ
«ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза) от пациентов
и/или их законных представителей
от « 9 » сентября 2013 г. № 2

Форма

Журнал
приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий)
и выписок из них

начат: _____

окончен: _____

| № п/п | Сведения о заявителе (Ф.И.О., паспортные данные), адреса (в т.ч. электронный). Сведения о законном представителе пациента (при наличии) (Ф.И.О., паспортные данные), адреса. | Наименование запрашиваемого медицинского документа с указанием его типа: копия, выписка(период времени, за который они выданы), способ его получения | Дата подачи запроса | Дата выдачи копий медицинских документов | Подпись пациента (законного представителя) | Ф.И.О., подпись медработника, выдавшего медицинские документы (их копии) |
|----------|--|--|---------------------|--|--|--|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |

Приложение № 3
к приказу ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава
России (г. Пенза)
от « 9 » август 2023 г. № 2

Перечень мест расположения информационных стендов и стоек
в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)

1. Консультативно-поликлиническое отделение:
 - 1.1. Регистратура поликлиники для взрослых
 - 1.2. Регистратура поликлиники для детей
 - 1.3. Касса
2. Приемное отделение:
 - 1.1. Посетительская
 - 1.2. Приемное отделение
3. Кардиохирургическое отделение №1:
 - 3.1. Пост №1
 - 3.2. Пост №2
4. Кардиохирургическое отделение №2:
 - 4.1. Пост №1
 - 4.2. Пост №2
 - 4.3. Пост №3
5. Отделение хирургического лечения сложных нарушений ритма сердца и электрокардиостимуляции №3;
 - 5.1. Пост №1
6. Кардиохирургическое отделение №4 (детское):
 - 6.1. Пост №1
 - 6.2. Пост №2
7. Отделение ранней медицинской реабилитации:
 - 7.1. Пост №1
8. КПП №1.

Приложение № 4
к приказу ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава
России (г. Пенза)
от « 9 » марта 2023 г. № 2

**Перечень документов (информационных материалов),
необходимых к размещению на информационных стендах в
ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)**

Документы, содержащие сведения о медицинской организации:

- полное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- сведения о государственной регистрации и учредителе;
- структура и органы управления;
- режим и график работы;
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
- график приема граждан главным врачом и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты.

Документы, содержащие сведения:

- об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

Документы, содержащие сведения о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

Документы, содержащие сведения о медицинской деятельности медицинской организации:

- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- о видах медицинской помощи;
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население;
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;
- о правилах и сроках госпитализации;
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;
- о перечне, оказываемых платных медицинских услуг;
- о ценах на медицинские услуги;

Документы, содержащие сведения о медицинских работниках медицинской организации:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;
- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
- график работы и часы приема медицинского работника;

Документы, содержащие сведения о вакантных должностях.

Документы, содержащие сведения о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения.

Документы, содержащие сведения о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей.

Документы, содержащие сведения о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций.

Документы, содержащие сведения о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой.

Документы, содержащие сведения об отзывах потребителей услуг.

Документы, содержащие иную информацию, которая размещается, опубликовывается по решению учредителя и (или) руководителя медицинской

организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Согласовано

Начальник
организационно-методического
отдела


_____ А.Ф. Асташкин

Начальник юридического отдела


_____ Е.Е. Феоктистова

Приложение № 5
к приказу ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава
России (г. Пенза)
от « 9 » марта 20 23 г. № 2

Перечень лиц, уполномоченных проводить прием граждан по личным вопросам
в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)

- | | | |
|----|----------------------------|---------------|
| 1. | Главный врач | Базылев В.В. |
| 2. | Заместитель главного врача | Шутов Д.Б. |
| 3. | Заместитель главного врача | Тунгусов Д.С. |
| 4. | Начальник отдела | Асташкин А.Ф. |