

Положение о работе с обращениями граждан

(в редакции приказа №46 от 22.02.2022)

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ООО «Клиника Института Мозга» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Клиника Института Мозга» (далее - ООО «КИМ»).

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. 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 ООО «КИМ» в сети Интернет: www.neuro-ural.ru. Почтовый адрес ООО «КИМ»: 623702, Свердловская область, г. Березовский, ул. Шиловская, д.28, корпус 6. Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: (343) 253-01-00.

4. Приказом директора в ООО «Клиника Института Мозга» определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

5. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ООО «КИМ».

6. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы (Приложение №1). Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование медицинской организации, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

7. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в ООО «КИМ» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек, установленный законодательством, срок рассмотрения, и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

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

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

8. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

9. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №2). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

10. Отдельные обращения граждан рассматриваются в ООО «КИМ» в следующем порядке:

- 1) если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;
- 2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в ООО «КИМ» сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача ООО «КИМ» о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес ООО «КИМ».
- 5) если в письменном обращении содержится жалоба на качество медицинских услуг, оказанных ООО «КИМ» - обращение должно быть рассмотрено Комиссией по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «КИМ».
- 6) если обращение содержит запрос гражданина о предоставлении ему медицинских документов (их копий) и выписок из них, то данное обращение подлежит рассмотрению согласно Порядку предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них.

11. Все обращения граждан и юридических лиц, поступившие в ООО «КИМ», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 8 настоящего Положения.

12. Обращения граждан рассматриваются в следующие сроки:

1	Обращения граждан	30 дней
2	Претензии и требования пациентов (их представителей):	10 дней
	об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу)	
	о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги	
	о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора	
	о замене услуги	
	об ознакомлении с медицинской документацией	

13. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «Клиника Института Мозга» гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

Обращение пациента либо его законного представителя с целью ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента должно быть оформлено в виде письменного запроса. Рассмотрение вышеуказанных письменных запросов осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе, а при его отсутствии главным врачом либо директором.

Все остальные обращения граждан передаются на рассмотрение главному врачу клиники.

Ознакомление пациента либо его законного представителя с вышеуказанной документацией, производится согласно Порядку ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

В ответе ООО «КИМ» на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем -

необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

14. Контроль рассмотрения обращений граждан в ООО «КИМ» осуществляется главным врачом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями.

Приложение №1
к «Положению о работе с обращениями граждан»

[illegible]

**КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА
(УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ) ГРАЖДАН**

Фамилия Имя Отчество _____

Адрес _____

Телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса: _____

Кто проводил прием _____

Ответ дан устно в ходе приёма, отметка о согласии гражданина _____

Подпись гражданина

Принято письменное обращение. Направлено в _____

Регистрационный № _____ Дата _____

Результат рассмотрения вопроса (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения и тд.):

Примечание _____

**Порядок ознакомления пациента
либо его законного представителя с медицинской документацией,
отражающей состояние здоровья пациента**

1. Настоящий Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся на рассмотрении в ООО «Клиника Института Мозга» (далее ООО «КИМ»).

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2021 № 1050н "Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".

3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в медицинской организации и иной организации, осуществляющей медицинскую деятельность на основании соответствующей лицензии (далее соответственно - медицинская документация, медицинская организация).

4. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну .

5. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 4 настоящего Порядка, с медицинской документацией, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 13 настоящего Порядка, является поступление в ООО «КИМ» запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 4 настоящего Порядка, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

6. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента либо лица, указанного в пункте 4 настоящего Порядка;

- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа;
- д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа;
- е) период оказания пациенту медицинской помощи в ООО «КИМ», за который пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 4 настоящего Порядка, желает ознакомиться с медицинской документацией;
- ж) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- з) номер контактного телефона (при наличии).

7. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в приемную ООО «КИМ». Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес ООО «КИМ» clinic@neuro-clinic.ru.

Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется офис-менеджером. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса офис-менеджер доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

8. Рассмотрение письменных запросов осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе, а при его отсутствии главным врачом либо директором.

В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 4 настоящего Порядка, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), офис-менеджером о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы ООО «КИМ», а также о месте, в котором будет происходить ознакомление.

Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо лицом, указанным в пункте 4 настоящего Порядка, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

9. Ознакомление пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 4 настоящего Порядка, с медицинской документацией осуществляется в приемном покое (кабинет 103) в присутствии медицинской сестры приемного покоя, либо лица ее заменяющего, с учетом графика работы приемного покоя. .

8. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией:

с понедельника по четверг с 14:00 до 16:00.

9. Перед передачей пациенту, его законному представителю либо лицу, указанному в пункте 4 настоящего Порядка для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

Перед передачей пациенту, его законному представителю либо лицу, указанному в пункте 4 настоящего Порядка, для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 2 настоящего Порядка, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

10. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 4 настоящего Порядка, с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества (при наличии) ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного работника.

11. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, в котором они пребывают.

12. Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения медицинской организации. Заведующий структурным подразделением медицинской организации обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

13. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

14. В случае ведения медицинской документации в форме электронных документов медицинская организация при поступлении письменного запроса пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 4 настоящего Порядка, обязана ознакомить указанное лицо с данной документацией в соответствии с настоящим Порядком.

15. При необходимости и в целях реализации процедуры ознакомления с медицинской документацией, сформированной в форме электронных документов, медицинская организация предоставляет заверенную копию данной медицинской документации.

Приложение №1
к Порядку ознакомления пациента
либо его законного представителя
с медицинской документацией,
отражающей состояние здоровья пациента

**Алгоритм действий при поступлении
запроса об ознакомлении с медицинской документацией**

№ п/п	Действие	Срок	Ответственное лицо
1	Регистрация запроса в журнале обращений граждан	В день поступления запроса	Офис-менеджер
2	Передача запроса на рассмотрение заместителю главного врача по лечебной работе	В день поступления запроса	Офис-менеджер
	Уведомление лица, направившего запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса	В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса	Офис-менеджер
3	Рассмотрение запроса. Передача запроса с резолюцией офис-менеджеру	Не позднее 2-х рабочих дней с момента регистрации запроса	Заместитель главного врача по лечебной работе
4	Звонок заявителю. Информирование заявителя о дате, начиная с которой в течение 5 рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией.	В день получения запроса с резолюцией	Офис-менеджер
5	Запись в журнале предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией	В день получения запроса с резолюцией	Офис-менеджер
6	Передача копии запроса и информации о времени ознакомления с медицинской документацией медсестре приемного покоя	В день получения запроса с резолюцией	Офис-менеджер
7	Подготовка и копирование медицинских документов перед ознакомлением	За день до ознакомления пациента с документацией	Медсестра приемного покоя
8	Информирование заявителя о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией	Непосредственно перед ознакомлением пациента с документацией	Медсестра приемного покоя
9	Присутствие в кабинете вместе с заявителем при ознакомлении с медицинской документацией	В момент ознакомления с документацией	Медсестра приемного покоя
10	Заполнение журнала учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией	В день ознакомления пациента с документацией	Медсестра приемного покоя

Порядок предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них

1. Настоящий Порядок устанавливает правила и условия выдачи в ООО «Клиника Института Мозга» (далее - ООО «КИМ») 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, патолого-анатомических и иных видов диагностических исследований, иных медицинских документов (далее - медицинские документы), копий медицинских документов и выписок из медицинских документов.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 02 мая 2012 года N 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» и Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 года N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них".

3. Основаниями для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них является запрос пациента о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг (далее соответственно - запрос, информационные системы), который составляется в свободной форме.

4. Запрос должен содержать следующие сведения:

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) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

3) наименования 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;

4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов - посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в частях 1 и 5 статьи 91 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

5. Рассмотрение запросов осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе, а при его отсутствии главным врачом либо директором.

6. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

7. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, ООО «КИМ» в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации запроса.

8. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий

медицинских документов или выписок из медицинских документов вносятся в медицинские документы пациента.

9. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в ООО «КИМ» соответствующих архивных данных.

10. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации запроса не должен превышать 30 дней.

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.

11. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа ООО «КИМ» или на бланке ООО «КИМ», подписывается врачом, заверяется печатью и выдается пациенту (его законному представителю).

12. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью.

13. При формировании медицинской документации в форме электронных документов, ООО «КИМ» по запросу изготавливает на бумажном носителе копии электронных медицинских документов и выписки из них в соответствии с настоящим Порядком.

14. При наличии технической возможности медицинские документы и выписки из них в форме электронных документов, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью медицинского работника, а также усиленной квалифицированной электронной подписью лица, уполномоченного действовать от имени ООО «КИМ», направляются пациенту или его законному представителю в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов, в том числе посредством направления с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

15. Офис-менеджер, на которого возложены функции по предоставлению пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляет:

- 1) регистрацию запросов в день их поступления;
- 2) хранение поступивших запросов;
- 3) оформление копий медицинских документов;
- 4) выдачу медицинских документов (их копий) и выписок из них, а также направление электронных документов;
- 5) ведение, в том числе в электронной форме, журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (далее - журнал).

16. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале, которая должна содержать:

- 1) сведения о пациенте, указанные в 3 настоящего Порядка;
- 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 2 пункта 3, абзаце втором пункта 5 настоящего Порядка;
- 3) дату подачи запроса и дату выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них или дату направления медицинских документов (их копий) и выписок из них в форме электронных документов, а также адрес электронной почты пациента или его законного представителя;
- 4) наименование выданного документа с указанием его типа: оригинал, копия, выписка (в случае выдачи копий медицинских документов и выписок из них указывается период времени, за который они выданы);
- 5) срок возврата оригиналов медицинских документов;
- 6) подпись пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их копий) и выписок из них (за исключением случаев направления медицинских документов (их копий) и выписок из них заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронных документов);
- 7) сведения о работнике, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них (фамилия, инициалы, должность), и его подпись (усиленная квалифицированная электронная подпись в случае ведения журнала в электронной форме).

**Алгоритм действий при поступлении
запроса о предоставлении
медицинских документов (их копий) и выписок из них**

№ п/п	Действие	Срок	Ответственное лицо
1	Регистрация запроса в журнале обращений граждан	В день поступления запроса	Офис-менеджер
2	Передача запроса на рассмотрение заместителю главного врача по лечебной работе	В день поступления запроса	Офис-менеджер
3	Рассмотрение запроса. Передача запроса с резолюцией офис-менеджеру	Не позднее 3-х рабочих дней с момента регистрации запроса	Заместитель главного врача по лечебной работе
4	Информирование медицинского работника пациента о подготовке и передаче офис-менеджеру оригиналов медицинских документов	Не позднее 3-х рабочих дней с момента получения запроса с резолюцией	Офис-менеджер
5	Передача медицинским работником пациента офис-менеджеру оригиналов медицинских документов	Не позднее 5-х рабочих дней с момента получения от офис-менеджера информации	Медицинский работник пациента
6	Копирование медицинских документов	Не позднее 3-х рабочих дней	Офис-менеджер
7	Звонок пациенту. Приглашение пациента в клинику для получения медицинских документов (их копий) и выписок из них либо направление документов пациенту по почте (электронным способом).	На следующий рабочий день после готовности копий документов	Офис-менеджер
8	Запись в журнале	На следующий рабочий день после получения пациентом документов либо отправки пациенту документов	Офис-менеджер