

## **Порядок обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «Медицинский центр ЛИДЕР»**

### **I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок определяет цели, порядок, объем и правила обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «Медицинский центр ЛИДЕР» (Далее – Порядок).
2. Порядок установлен в целях обеспечения законных прав граждан, лиц без гражданства, проживающих на территории Российской Федерации и иных лиц на получение полной и достоверной информации при их обращении в ООО «Медицинский центр ЛИДЕР» (далее – Организация), а также законных прав Организации, ее сотрудников и третьих лиц при получении гражданами информации при их обращении в Организацию.
3. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе», Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» (далее – Приказ № 956н).
4. Директор Организации (далее – руководитель), главный врач, административный, медицинский и прочий персонал Организации в целях информирования граждан при их обращении в Организацию

руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, законами и иными нормативными правовыми актами Правительства Рязанской области, локальными нормативными актами Организации, а также настоящим Порядком.

5. Обязательное информирование граждан при их обращении в Организацию (далее – информирование) осуществляется путем размещения общедоступной информации на информационных стендах в общедоступных помещениях медицинских подразделений и на официальном сайте Организации (далее – публичное информирование) и персонально при оказании им медицинской помощи (далее – персональное информирование).

## II. Публичное информирование

6. На информационных стендах, расположенных в общедоступных помещениях (холлах) медицинских подразделений, а также в отдельных разделах официального сайта Организации, размещается следующая информация:

6.1. Общие сведения об организации (паспорт), в том числе:

6.1.1. Полное и сокращенное наименование юридического лица;

6.1.2. Адрес места нахождения юридического лица и почтовый адрес;

6.1.3. Копия документа (в т.ч. электронная копия на сайте), о внесении сведений в Единый государственный реестр юридических лиц;

6.1.4. Сведения об учредителях;

6.1.5. Адрес (адреса) мест осуществления медицинской деятельности;

6.1.6. Организационная структура Организации, органы управления и структура медицинских подразделений;

6.1.7. Схемы и карты проезда, а также информация о транспортной доступности (описания маршрутов);

6.1.8. Общая информация об осуществляемой медицинской деятельности, видах медицинской помощи и предоставляемых гражданам медицинских услугах;

6.1.9. Копии лицензии (лицевой и обратной стороны) на медицинскую деятельность со всеми приложениями (в т.ч. электронные копии на сайте);

6.1.10. Адрес официального сайта в сети Интернет, адреса электронной почты для приема обращений граждан и номера телефонов;

6.1.11. Режим (график) работы Организации по адресу места нахождения юридического лица, в т.ч. органов управления;

6.1.12.Режим (расписание) работы медицинских подразделений по всем адресам мест осуществления медицинской деятельности.

6.2.Фамилия, имя, отчество, номер и расположение кабинета, номер телефона, адрес электронной почты, график приема по личным вопросам должностных лиц Организации:

6.2.1.Директора;

6.2.2.Главного врача;

6.2.3.Лица, ответственного за работу с обращениями граждан в Организации;

6.2.4..Иных должностных лиц Организации, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи.

6.2.Информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья в соответствии с Главой 4 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.3.Информация о возможности получения медицинской помощи по Программам государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи гражданам Российской Федерации, об объемах, порядке получения и условиях оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, предусмотренных Федеральной и территориальной программами.

6.4.Информация о перечнях лекарственных средств и изделий медицинского назначения, в том числе:

6.4.1. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

6.4.2.О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

6.4.3. 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;
- 6.4.4. О жизненно необходимых и важнейших лекарственных средствах, применяющихся при оказании стационарной, скорой/неотложной помощи бесплатно по программам государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи гражданам Российской Федерации;
- 6.4.5. 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, лиц после трансплантации органов и (или) тканей.
- 6.5. Порядок и правила предоставления медицинских услуг в Организации, утвержденные руководителем, в том числе:
- 6.5.1. Правила записи на первичный прием, консультацию, обследование;
- 6.5.2. Правила подготовки к диагностическим исследованиям;
- 6.5.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов.
- 6.6. Порядок и правила предоставления платных медицинских услуг в Организации, устанавливаемые приказом руководителя, включая информацию о порядке, условиях, форме предоставления бесплатных и платных медицинских услуг и порядке их оплаты.
- 6.7. Перечень платных медицинских услуг с указанием цен (тарифов) в рублях, утвержденные руководителем (копии, в т.ч. электронные копии на сайте).
- 6.8. Информация об эффективности применяемых методов диагностики и лечения.
- 6.9. Перечень внедренных в работу Организации порядков оказания медицинской помощи, утвержденный руководителем.
- 6.10. Перечень внедренных в работу Организации стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения) оказания медицинской помощи, утвержденный руководителем
- 6.11. Информация об используемых лекарственных препаратах, медицинских приборах и изделиях медицинского назначения.

6.12. Информация о медицинских работниках Организации, в т.ч. оказывающих платные услуги с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных (публикация – только с письменного информированного добровольного согласия каждого сотрудника):

6.12.1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника;

6.12.2. Занимаемая должность;

6.12.3. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);

6.12.4. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

6.12.5. График работы и часы приема медицинского работника.

6.13. Расписание приема граждан медицинскими специалистами.

6.14. Информация о вакантных должностях Организации.

6.15. Информация о профилактике заболеваний и здоровом образе жизни.

6.16. План мероприятий по улучшению качества медицинской помощи, утвержденный руководителем.

6.17. Адреса и телефоны контролирующих органов и организаций, в том числе: 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.

7. При наличии действующих договоров Организации со страховыми медицинскими организациями, на информационных стендах, расположенных в холлах медицинских подразделений и в отдельных разделах официального сайта Организации, размещается следующая информация:

7.1. О правах и обязанностях застрахованных в соответствии с Главой 4 Федерального закона от 19 ноября 2010 года № №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

7.2. О Программах государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи гражданам Российской Федерации:

- 7.2.1. Об объемах, порядке получения и условиях оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, предусмотренных Федеральной программой и территориальной программой Рязанской области;
- 7.2.2. О показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год.
- 7.3. Показатели доступности и качества оказываемой Организацией медицинской помощи в Организации.
- 7.4. Перечень страховых медицинских организаций, с которыми Организацией установлены договорные отношения, с указанием их полного наименования и адреса юридического лица, почтового адреса, адреса сайта, адресов электронной почты, адресов ближайших подразделений, осуществляющих прием граждан, и номеров телефонов.
- 7.5. Адрес места расположения, почтовый адрес, номера телефонов, адреса электронной почты для обращений граждан и адрес сайта Территориального фонда обязательного медицинского страхования.
8. На официальном сайте Организации размещаются также:
- 8.1. Формы для сбора отзывов и проведения анкетирования граждан, получавших медицинскую помощь в Организации, а также полные тексты Правил публикации отзывов и комментариев на официальном сайте Организации и информированного добровольного согласия на использование персональных данных в целях публикации отзывов;
- 8.2. Отзывы граждан, получавших медицинскую помощь в Организации, с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных и Правил публикации отзывов и комментариев на официальном сайте Организации;
- 8.3. Дегерсонализованные результаты анкетирования, проводимого в целях изучения мнений граждан, получавших медицинскую помощь в Организации, о доступности, качестве и безопасности медицинской помощи в Организации и о других аспектах медицинской деятельности организации;

### III. Персональное информирование

9. Медицинский и административный работник Организации (далее – сотрудник) при обращении гражданина в Организацию до начала оказания

ему медицинской помощи (за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи при угрожающих жизни состояниях, предусмотренных пунктом 9 статьи 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») обязан убедиться, что гражданин полностью получил и понял информацию, указанную в разделе II настоящего Порядка.

10. В случае, если гражданин не получил полностью или частично указанную информацию, сотрудник должен предоставить гражданину либо его законному представителю необходимые сведения путем указания общедоступных мест их размещения.
11. В случае, если гражданин получил, но не понял указанную информацию полностью либо частично, сотрудник обязан уважительно разъяснить гражданину либо его законному представителю ее содержание и помочь снять его затруднения. Если затруднения гражданина снять полностью невозможно, медицинская помощь не может быть оказана, за исключением случаев, указанных в пункте 9.
12. Медицинский работник Организации при оказании гражданину медицинской помощи обязан предоставить ему в доступной для него форме полную информацию о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, в том числе о вероятности развития осложнений, о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, а также о возможных последствиях отказа гражданина от медицинского вмешательства для его здоровья.
13. Гражданин либо, в предусмотренных законодательством случаях, его законный представитель на основании предоставленной ему информации дает свое письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо письменный отказ от него в соответствии с Порядком и Правилами предоставления гражданам медицинских услуг в Организации, устанавливаемыми приказом руководителя.
14. Уменьшение объёма и значимости информации, подлежащей передаче гражданину при оказании ему медицинской помощи, не допускается.

#### IV. Требования к информации

15. При осуществлении информирования обеспечиваются:

- 15.1. Открытость и доступность площадок публичного размещения информации, включая физическую доступность стендов в общедоступных помещениях медицинских подразделений Организации в пределах рабочего времени, круглосуточную работоспособность и доступность официального сайта Организации, обеспечение полного бесплатного доступа к публично размещаемой информации, в т.ч. с применением бесплатных технических средств доступа;
- 15.2. Полнота, грамматическая и профессиональная корректность, достоверность и актуальность информации. Используется русский язык;
- 15.3. Простота, наглядность и доступность информации для восприятия, в том числе гражданами, не имеющими профессионального медицинского образования и гражданами, страдающими нарушениями зрения (версии для слабовидящих);
- 15.4. Удобное структурирование материалов, наличие оглавлений и описаний содержания разделов, а также системы навигации, системы поиска и карты сайта на официальном сайте Организации;
- 15.5. Соблюдение требований законодательства, регулирующего характер информации, размещаемой публично, в т.ч. рекламного характера;
- 15.6. Соблюдение требований законодательства в отношении персональных данных, включая технические средства защиты, информированное добровольное согласие заинтересованных лиц на опубликование персональных данных и деперсонализацию данных для учета, систематизации, анализа и хранения, а также публикации результатов анализа;
- 15.7. Соответствие информации, размещаемой публично и используемой при персональном информировании, содержания и функциональности сайта Организации иным установленным требованиям.

## V. Организация информирования

16. Ответственность за информирование несет руководитель.
17. Обязанности по организации информирования возлагаются на лицо, ответственное за обязательное информирование граждан при их обращении в Организацию (далее – Ответственное лицо), назначаемое приказом руководителя.
18. Ответственное лицо организует информирование в соответствии с настоящим Порядком, руководствуясь своими функциями, обязанностями, правами и ответственностью, установленными Положением об ответственном за обязательное информирование граждан при их обращении в Организацию, должностной инструкцией и трудовым договором.

19. В случае необходимости, на основании обращения Ответственного лица, руководитель своим распоряжением, сделанным в письменной форме, поручает одному или нескольким сотрудникам Организации оказывать содействие Ответственному лицу в подготовке материалов для информирования либо непосредственно подготовку материалов по отдельным разделам, а также привлекает их к участию в коллективных и групповых совещаниях по вопросам исполнения Порядка. Сотрудники Организации привлекаются к подготовке информационных материалов в пределах, предусмотренных их должностными инструкциями и трудовыми договорами и только в рабочее время, не занятое приемом пациентов и/или обслуживанием посетителей.

20. При организации информирования обеспечиваются:

20.1. Компетентность персонала Организации в вопросах обеспечения законных прав граждан на информирование, а также законных прав Организации, ее сотрудников и третьих лиц при информировании граждан за счет достаточного своевременного методического обеспечения и периодического обучения (инструктажа);

20.2. Анализ удовлетворенности граждан объемом, формами и порядком информирования в Организации;

20.3. Контроль исполнения настоящего Порядка, включая своевременное выявление, пресечение и профилактику нарушений;

20.4. Выработка и принятие управленческих решений, направленных на соблюдение настоящего Порядка;

20.5. Выработка и установление решений, направленных на совершенствование информирования.

21. Все изменения, происходящие в нормативно-правовом поле деятельности Организации, влияющие на объем, формы и порядок информирования, а также развитие информационных технологий, возникновение новых информационных угроз и выявление уязвимостей, средств и способов защиты информации отслеживаются Ответственным лицом, которым своевременно сообщается руководителю о необходимости внесения изменений в организацию информирования в форме содержательной пояснительной записки с конкретными предложениями.

22. Сплошная проверка соответствия установленным требованиям, полноты, достоверности и актуальности публично размещаемой информации и раздаточного материала для персонального информирования производится не реже одного раза в год. Результаты проверки представляются руководителю в

форме пояснительной записки с описанием выявленных несоответствий, пояснениями и предложениями по их устранению.

23. Обновление публично размещаемой информации производится по потребности, но не реже одного раза в месяц.

24. Обновление методических материалов для сотрудников и программ инструктажа по вопросам информирования и защиты информации производится по потребности, но не реже одного раза в год.

25. Инструктаж сотрудников по вопросам информирования и защиты информации проводится ежегодно. Планирование проведения инструктажа осуществляется в общем порядке. Отметки о проведении инструктажа вносятся в общий Журнал инструктажа на рабочем месте Организации и скрепляются подписями лиц, проводших и получивших инструктаж.

26. Изучение удовлетворенности граждан объемом, формами и порядком информирования в Организации проводится ежеквартально путем анализа:

- 1) отзывов на сайте Организации,
- 2) отзывов на сторонних сайтах,
- 3) данных, полученных при анкетировании;
- 4) сведений, полученных индивидуально в порядке, предусмотренном Порядком работы с обращениями граждан в Организации;

Результаты анализа удовлетворенности граждан ежеквартально и ежегодно представляются руководителю с предложениями по ее повышению в форме отчета.

27. Текущий контроль исполнения настоящего Порядка, включая своевременное выявление, пресечение и профилактику нарушений, осуществляется Ответственным лицом. О выявленных нарушениях немедленно сообщается руководителю в форме пояснительной записки с описанием нарушений и предложениями по их устранению и предотвращению их повторения.

28. Периодический анализ выявленных нарушений Порядка информирования и эффективности ранее принятых управленческих решений, направленных на их устранение и профилактику, производится ежеквартально и ежегодно. Результаты докладываются руководителю с предложениями по совершенствованию в форме отчета.

29. Отдельные факты нарушений Порядка информирования, а также результаты периодического анализа выявленных нарушений Порядка информирования и эффективности ранее принятых управленческих решений, направленных на их устранение и профилактику, используются в целях выработки и принятия

управленческих решений, включая кадровые. К виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.