



П Р И К А З

от « 13 » января 2025 г. № 20

О порядке рассмотрения
обращений граждан

В целях дальнейшего совершенствования организации и качества оказания медицинской помощи, обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБУ «Клиническая больница № 1 » (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Утвердить график личного приема граждан руководством ФГБУ «Клиническая больница № 1» (Приложение N 2 к настоящему приказу).
3. Утвердить форму карточки личного приема граждан ФГБУ «Клиническая больница № 1» (Приложение № 3 к настоящему приказу).
4. Заместителю главного врача по медицинской части Е.А. Елдашовой, заместителю главного врача по медицинской части А.В. Наговицыну, заместителю главного врача по медицинской части А.Ю. Калиниченко, заместителю главного врача по организации внебюджетной деятельности А.С. Занорину, заместителю главного врача по хозяйственным вопросам И.Е. Пенкину довести до сведения руководителей курирующих подразделений утвержденный настоящим приказом порядок и организовать работу по рассмотрению обращений граждан, поступающих в ФГБУ «Клиническая больница № 1» в курируемых структурных подразделениях в строгом соответствии с утвержденным Порядком.

5. Службе правового и документационного обеспечения ознакомить с настоящим приказом всех заинтересованных лиц.

6. Возложить персональную ответственность на заместителей главного врача, руководителей структурных подразделений за исполнение Порядка рассмотрения граждан в учреждении.

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

8. Приказ по больнице № 321 от 14.03.2023 г. признать утратившим силу.

Главный врач

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'С.В. Журавлёв', written in a cursive style with a long horizontal stroke extending to the right.

С.В. Журавлёв

Приложение № 1

к приказу

№ 20 от 13.01.2025

Порядок рассмотрения обращений граждан
в ФГБУ «Клиническая больница № 1»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок. В соответствии с настоящим Порядком в ФГБУ «Клиническая больница №1» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

Настоящий Порядок составлен в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ФГБУ «Клиническая больница №1» (далее - учреждение).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения,
возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ.

3. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

Обращение - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учреждение; либо в государственный орган, орган местного самоуправления, направленное в учреждение данным органом для рассмотрения по существу.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц Учреждения.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

Онлайн-запрос на лечение в стационаре - средство обмена информацией врача и пациента (представителя пациента) для рассмотрения вопроса о возможности хирургического или консервативного лечения в больнице.

4. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

4.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: www.volynka.ru

4.2. Почтовый адрес Учреждения: 121352, г. Москва, ул. Староволынская, д.

4.3. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: volynka@volynka.ru

4.4. Передача заявителями письменных обращений осуществляется посредством направления по почте России или лично по адресу: 121352, г. Москва, ул. Старовольнская, д. 10.

4.5. На официальном сайте Учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах медицинской организации должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.6. Информационные стенды размещаются в регистратуре консультативно-поликлинического отделения, стационарном отделении СМП, отделе медицинского страхования, отделе платных медицинских услуг.

4.7. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются: лично в Учреждение; по телефону; в письменном виде почтой в медицинскую организацию; электронной почтой в медицинскую организацию на официальный адрес электронной почты, на официальный сайт учреждения.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Срок регистрации письменных обращений в Учреждении с момента поступления - не более трех дней. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение семи дней со дня их регистрации в Учреждении подлежат переадресации службой правового и документационного обеспечения Учреждения в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

5.2. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены службой правового и документационного обеспечения в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

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

6. Перечень требований и документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

6.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное: в письменном виде по почте или факсу в Учреждение; электронной почтой в Учреждение на официальный адрес электронной почты, на официальный сайт Учреждения; лично в Учреждение; по телефону.

6.2. При рассмотрении обращения Учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

6.3. В обращении заявитель указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется: документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

6.4. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность; копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

6.5. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему.

6.6. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

четкость в изложении информации;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

7.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Учреждение с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

8. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

8.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

8.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (врачебную тайну).

8.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Федерации» (п. 6.1. настоящего Порядка), уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.4. Обращаться в Учреждение с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

8.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

8.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Порядок регистрации и сроки рассмотрения обращений граждан

9.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3-х рабочих дней с момента поступления в канцелярию или приемную главного врача. Письменные и устные обращения граждан (при наличии протокола встречи)

регистрируются в канцелярии учреждения, либо путем внесения обращения в «Книгу отзывов и предложений», которая находится в приемной главного врача.

9.2. Для составления ответа заявителю, при необходимости, проводится заседание врачебной комиссии (при наличии оснований - служебное расследование) в сроки указанные в настоящем Порядке.

9.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан регламентирован в разделе личного приема граждан.

9.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

9.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом (заместителем главного врача) Учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

9.6. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано главным врачом, либо заместителем главного врача.

9.7. Порядок рассмотрения и исполнения заявлений (обращений) граждан по вопросу получения медицинских документов (их копий) или выписок из них осуществляется в соответствии с Приказом Минздрава от 31.07.2020 №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» и регламентируется отдельным приказом по больнице № 2009 от 30.12.2022 г.

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

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема, которые находятся на официальном сайте и на информационных стендах в Учреждении (Приложение №1 к настоящему Порядку).

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

10.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

10.7. Приказом главного врача выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (заместитель главного врача по медицинской части), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

10.8. На основании обращения гражданина заместитель главного врача, ответственный за работу с обращениями граждан, решает вопрос о необходимости проведения внутреннего качества медицинской помощи. Внутренний контроль качества медицинской помощи проводится по первичной медицинской документации, с привлечением заместителя главного врача по медицинской части, при необходимости, других заместителей главного врача.

10.9. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается заместителю главного врача по медицинской части на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание врачебной комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков, если таковые выявлены. Решение комиссии утверждается приказом главного врача.

10.10. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, органов Прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично Главному врачу.

10.11. Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

10.12. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по

существо поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.13. Обращения, рассмотренные главным врачом, передаются в службу правового и документационного обеспечения (канцелярию) для регистрации резолюции и последующего направления обращения заместителям главного врача, а также в соответствующее структурное подразделение, к компетенции которого относится рассмотрение и подготовка ответа по существу.

10.14. Обращения (жалобы), переданные заместителю главного врача по медицинской части для рассмотрения на врачебной комиссии, передаются секретарю врачебной комиссии для организации проведения заседания в соответствии с утвержденным положением о работе врачебной комиссии. По результатам заседания врачебной комиссии обращение (жалоба) вместе с протоколом заседания врачебной комиссии и проектом ответа заявителю не позднее 20 дней с даты регистрации указанного обращения (жалобы) передаются в службу правового и документационного обеспечения Учреждения для оформления и отправки ответа заявителю.

10.15. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения согласовывается:

руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

соисполнителем поручения (если руководством Учреждения определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

10.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

10.17. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки:

«Вручить немедленно» - рассматриваются в течение рабочего дня с момента поступления;

«Срочно» - рассматриваются в течение 3-х дней с момента поступления;

«Оперативно» - рассматриваются в течение 10-ти дней с момента поступления.

10.18. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через службу правового и документационного обеспечения (канцелярию). В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

10.19. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.20. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

10.23. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.24. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.25. Ответы на обращения граждан подписывают главный врач или уполномоченные должностные лица Учреждения.

10.26. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

10.27. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

11. Организация контроля за исполнением Порядка

11.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

11.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:
постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
снятие обращений с контроля.

11.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главного врача по направлениям.

11.4. Начальник службы правового и документационного обеспечения осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Учреждение в соответствии с поручением главного врача.

11.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и/или в контролирующей орган. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

11.6. Служба правового и документационного обеспечения оперативно представляет заместителям главного врача по курации информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек, либо истекает в ближайшие семь дней.

11.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача по курации.

11.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

истечение срока исполнения обращения;

поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

11.9. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. Онлайн-запрос на лечение в стационаре

12.1 Суть онлайн-запроса на лечение в стационаре:

«онлайн-запрос на лечение в стационаре» - платформа, позволяющая пациенту (представителю пациента) отправлять заявки врачам больницы через официальный сайт больницы для рассмотрения вопроса о возможности хирургического или консервативного лечения в стационаре больницы;

заявки в режиме «онлайн-запрос на лечение в стационаре» не являются официальными обращениями граждан, и на указанные заявки не распространяются нормы №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

«онлайн-запрос на лечение в стационаре» не является медицинской или телемедицинской услугой и направлен лишь на решение вопросов, касающихся только организации плановой госпитализации;

информация, переданная врачом в режиме «онлайн-чат с доктором» не является официальным медицинским заключением и не может быть использована в медицинских целях. Врач и больница не несут ответственности за действия или бездействия пациента в связи с получением или получением ответов врачей;

12.2 Порядок проведения онлайн-запроса на лечение в стационаре:

12.2.1 Врачами стационарных отделений определяются темы запросов, по которым целесообразно вести онлайн-чаты с пациентами, формируются списки вопросов, на которые пациенту необходимо ответить при подаче заявки, а также списки файлов, которые необходимо загрузить к заявке;

12.2.2 Пациентом выбирается отделение и тема запроса, после чего заполняется предложенная форма;

12.2.3 Врач изучает заявку с прикрепленными материалами (медицинскими документами) и предоставляет информацию пациенту о возможности госпитализации в стационар, сообщив об этом через встроенную систему сообщений;

12.2.4 Для организации госпитализации, а также согласования финансовых и организационных вопросов сотрудник отдела медицинского страхования или отдела платных медицинских услуг связывается с пациентом по контактными данным, указанным пациентом в заявке;

12.2.5 информация о возможности госпитализации в больницу, предоставленная врачом, является предварительной и может быть изменена в случае выявления каких-либо факторов, обнаруженных в результате очного осмотра.

Приложение № 2

к приказу

№ 20 от 13.01.2024

График
личного приема граждан
руководством ФГБУ «Клиническая больница № 1»

| ФИО | Должность | День и время |
|----------------------------------|---|---|
| Журавлёв Сергей Викторович | Главный врач | первый четверг месяца с 12-00 до 14-00 |
| Пенкин Игорь Евгеньевич | Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам | последний четверг месяца с 17-00 до 18-00 |
| Елдашова Елена Александровна | Заместитель главного врача по медицинской части | первый вторник месяца с 11-00 до 13-00 |
| Занорин Андрей Сергеевич | Заместитель главного врача по организации внебюджетной деятельности | второй вторник месяца с 11-00 до 13-00 |
| Наговицын Андрей Владимирович | Заместитель главного врача по медицинской части | первый четверг месяца с 11-00 до 13-00 |
| Калиниченко Александр Юрьевич | Заместитель главного врача по медицинской части | последняя пятница месяца с 14-00 до 16-00 |

Приложение № 3

к приказу

№ _____ от _____

Карточка личного приема граждан

ФГБУ «Клиническая больница № 1»

№ _____ от «_____» _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. посетителя полностью

адрес места проживания, телефон

Дата приёма «_____» _____ 20 ____ г.

Содержание вопроса :

Исполнитель _____

Резолюция:

Автор резолюции _____ (_____)

Обратная сторона регистрационно-контрольной карточки

Дата _____

Кому направлено _____

Особые отметки _____

Адресат: _____

Результат рассмотрения вопроса: