

Утвержден  
приказом директора  
ООО ДЦ «Гиппократ»  
от «3» 04 / 2014 г. № 1



**Порядок  
обязательного информирования граждан при их обращении в ООО  
Диагностический центр «Гиппократ»**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок определяет цели, порядок, объем и правила обязательного информирования граждан при их обращении в ООО Диагностический центр «Гиппократ» (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 Диагностический центр «Гиппократ» (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), 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 министерства здравоохранения Саратовской 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:

- 1.1. Общие сведения об организации (паспорт), в том числе:
  - 1.1.1. Полное и сокращенное наименование юридического лица;
  - 1.1.2. Адрес места нахождения юридического лица и почтовый адрес;
  - 1.1.3. Копия документа (в т.ч. электронная копия на сайте), о внесении сведений в Единый государственный реестр юридических лиц;
  - 1.1.4. Адрес (адреса) мест осуществления медицинской деятельности;
  - 1.1.5. Организационная структура Организации, органы управления и структура медицинских подразделений;
  - 1.1.6. Схемы и карты проезда, а также информация о транспортной доступности (описания маршрутов);
  - 1.1.7. Общая информация об осуществляемой медицинской деятельности, видах медицинской помощи и предоставляемых гражданам медицинских услугах;
  - 1.1.8. Копии лицензии (лицевой и обратной стороны) на медицинскую деятельность со всеми приложениями (в т.ч. электронные копии на сайте);
  - 1.1.9. Адрес официального сайта в сети Интернет, адреса электронной почты для приема обращений граждан и номера телефонов;
  - 1.1.10. Режим (график) работы Организации по адресу места нахождения юридического лица, в т.ч. органов управления;
- 1.2. Фамилия, имя, отчество, номер и расположение кабинета, номер телефона, адрес электронной почты, график приема по личным вопросам должностных лиц Организации:
  - 1.2.1. Руководителя;
  - 1.2.2. Главного врача;
  - 1.2.3. Лица, ответственного за работу с обращениями граждан в Организации;
  - 1.2.4. Иных должностных лиц Организации, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи.
- 1.3. 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».
- 1.4. Порядок и правила предоставления медицинских услуг в Организации, утвержденные руководителем, в том числе:
  - 1.4.1. Правила записи на первичный прием, консультацию, обследование;
  - 1.4.2. Правила подготовки к диагностическим исследованиям;
  - 1.4.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов.
- 1.5. Перечень внедренных в работу Организации порядков оказания медицинской помощи, утвержденный руководителем.
- 1.6. Перечень внедренных в работу Организации стандартов медицинской помощи, утвержденный руководителем.

- 1.7. Информация о медицинских работниках Организации.
  - 1.7.1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника;
  - 1.7.2. Занимаемая должность;
  - 1.7.3. График работы и часы приема медицинского работника.
- 1.8. Расписание приема граждан медицинскими специалистами.
- 1.9. Информация о вакантных должностях Организации.
- 1.10. 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.
2. 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:
  - 2.1. Перечень страховых медицинских организаций, с которыми Организацией установлены договорные отношения, с указанием их полного наименования, адреса юридического лица, почтового адреса, адреса сайта, адресов электронной почты, адресов ближайших подразделений, осуществляющих прием граждан, и номеров телефонов.
3. На официальном сайте Организации размещаются также:
  - 3.1. 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;

### III. Персональное информирование

4. 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.
5. 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.
6. 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 8.

7. 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.

8. 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.

9. Уменьшение объема и значимости информации, подлежащей передаче гражданину при оказании ему медицинской помощи, не допускается.

#### IV. Требования к информации

10. При осуществлении информирования обеспечиваются:

- 1.1. 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;
- 1.2. Полнота, грамматическая и профессиональная корректность, достоверность и актуальность информации. Используется русский язык;
- 1.3. Простота, наглядность и доступность информации для восприятия, в том числе гражданами, не имеющими профессионального медицинского образования. Удобное структурирование материалов, наличие оглавлений и описаний содержания разделов, а также системы навигации, системы поиска и карты сайта на официальном сайте Организации;
- 1.4. Соблюдение требований законодательства, регулирующего характер информации, размещаемой публично, в т.ч. рекламного характера;
- 1.5. Соблюдение требований законодательства в отношении персональных данных, включая технические средства защиты, информированное добровольное согласие заинтересованных лиц на опубликование персональных данных и деперсонификацию данных для учета, систематизации, анализа и хранения, а также публикации результатов анализа;
- 1.6. Соответствие информации, размещаемой публично и используемой при персональном информировании, содержания и функциональности сайта Организации иным установленным требованиям.

#### V. Организация информирования

2. Ответственность за информирование несет руководитель.

3. Обязанности по организации информирования возлагаются на лицо, ответственное за обязательное информирование граждан при их обращении в Организацию (далее – Ответственное лицо), назначаемое приказом руководителя.

4. 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.

5. 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.

6. При организации информирования обеспечиваются:

- 6.1. 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);
- 6.2. Анализ удовлетворенности граждан объемом, формами и порядком информирования в Организации;
- 6.3. Контроль исполнения настоящего Порядка, включая своевременное выявление, пресечение и профилактику нарушений;
- 6.4. Выработка и принятие управленческих решений, направленных на соблюдение настоящего Порядка;
- 6.5. Выработка и установление решений, направленных на совершенствование информирования.

7. 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.

8. 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.

9. Обновление публично размещаемой информации производится по потребности.

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

- 1) отзывов на сайте Организации,
- 2) отзывов на сторонних сайтах,
- 4) сведений, полученных индивидуально в порядке, предусмотренным , согласно законодательства РФ.

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

11. 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.

12. 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 пояснительной записки.

13. 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.

Директор ООО ДЦ «Гиппократ»

О.Н.Локтев