

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**по предоставлению муниципальной услуги «Оказание первичной**  
**медико-санитарной медицинской помощи**  
**в амбулаторно-поликлинических условиях в ГБУ РО «Городская клиническая**  
**поликлиника № 6» г. Рязани**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оказание первичной медико-санитарной медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях» (далее - Регламент) устанавливает порядок оказания муниципальной услуги «Оказание первичной медико-санитарной медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях» (далее - Услуга).

1.2. Настоящий Регламент разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Исполнителем Услуги является ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6» (далее - Учреждение),

ведущее амбулаторно-поликлинический, консультативный, консультативно-диагностический, профилактические приемы. Услуга оказывается непосредственно в амбулаторно-поликлиническом Учреждении.

Юридический адрес: г. Рязань, ул. Гагарина, д. 53

Адрес поликлинического отделения: г. Рязань, ул. Гагарина, д. 53.

Услуга оказывается при обращении граждан в Учреждение при состояниях, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями, в целях профилактического осмотра, при беременности и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

1.4. Настоящий Регламент распространяется на услуги в области здравоохранения, предоставляемые населению Учреждением.

1.5. Цель оказания Услуги: оказание первичной медико-санитарной помощи в условиях амбулаторно-поликлинических учреждений, оказание первичной медико-санитарной помощи на дому, профилактические осмотры.

1.6. Единица измерения Услуги: 1 посещение.

1.7. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан от 22.07.1993 г № 5487-1
- ФЗ от 06.10.2003 г №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» с изменениями и дополнениями от 27.07.10 г
- Федеральный закон от 30.03.95 № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;
- Федеральный закон от 08.01.98 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах»;
- Федеральный закон от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 22.06.98 № 86-ФЗ «О лекарственных средствах»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Федеральный закон от 18.10.2007 № 230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 28.06.91 № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;
- Отраслевой стандарт «Система стандартизации в здравоохранении. Основные положения» (ОСТ 91500.01.0007-2001), утвержденный приказом Минздрава РФ от 04.06.2001 № 181;
- Отраслевой стандарт «Протоколы ведения больных. Общие требования» (ОСТ ПВБ 91500.09.0001-1999), утвержденный приказом Минздрава РФ от 03.08.99 № 303;
- Отраслевой стандарт «Технологии выполнения простых медицинских услуг. Общие требования» (ОСТ ТПМУ 9100.01.0004-2000), утвержденный приказом Минздрава РФ от 31.07.2000 № 299;
- Отраслевой стандарт «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ ТО 91500.01.0005-2001), утвержденный приказом Минздрава РФ от 22.01.2001 № 12;
- Отраслевой стандарт «Порядок контроля за соблюдением требований нормативных документов системы стандартизации в здравоохранении» (ОСТ ПКСЗ 91500.01.0006-2001), утвержденный приказом Минздрава РФ от 31.01.2001 № 18;
- Отраслевой классификатор «Простые медицинские услуги» (ОК ПМУ 91500.09.0001-2001), утвержденный приказом Минздрава РФ от 10.04.2001 № 113;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.12.2009 № 1013н «Об утверждении классификаций и критериев, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2005 № 765 «Об организации деятельности врача-терапевта участкового»;
- Стандарты медицинской помощи больным при различных заболеваниях, утвержденные приказами Минздравсоцразвития РФ;
- Приказ МЗ и СР РФ от 29.06.11 г. № 624н « Об утверждении порядка выдачи листков неуродоспособности»;
- Типовые штатные расписания и табели оснащения учреждений здравоохранения, утвержденные приказами Минздравсоцразвития РФ;
- Территориальная программа государственных гарантий оказания населению Рязанской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой постановлением Правительства области.
- Лицензия на медицинскую деятельность ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6» ЛО- 62-01-001486 от 19.01.2016 г.
- иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Рязанской области, регламентирующие оказание медицинской помощи.

## **2. Требования к порядку предоставления услуги**

2.1. Документы, необходимые для предоставления Услуги.

2.1.1. В соответствии с Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Рязанской области бесплатной медицинской помощи (далее - Программа государственных гарантий) медицинская помощь оказывается гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении:

- действующего полиса ОМС;
- паспорта (иного документа, удостоверяющего личность) с регистрацией по месту жительства;

2.1.2. Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, оказывается только экстренная и неотложная помощь по жизненным показаниям.

2.2. Порядок обращения в Учреждение для предоставления пакета документов и получения результата Услуги.

2.2.1. Для получения Услуги гражданин должен обратиться в регистратуру поликлиники по месту жительства (или по месту прикрепления) лично или по телефону.

В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской помощью, необходимо явиться на прием к врачу.

2.2.2. Результат предоставления Услуги:

- оказание медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях в соответствии с действующим законодательством;
- оказание медицинской помощи на дому в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Порядок информирования об Услуге.

2.3.1. В общедоступных местах на информационных стендах размещены сведения:

- режим работы;

#### **Режим работы ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6»:**

- Понедельник, пятница - с 7 час. 30 мин. до 20 час. 00 мин.
- Суббота - с 9.00 час. до 18.00 час.
- Воскресенье и праздничные дни - с 9.00 час. до 16.00 час.

Прием вызовов на дом от населения в часы работы поликлиники осуществляется:

- в рабочие дни - с 7 час. 30 мин. до 17.00 час.
- в субботу, воскресенье и праздничные дни - с 9.00 час. до 15.00 час.

- виды медицинской помощи, оказываемой бесплатно в рамках Программы государственных гарантий на текущий год;

В Учреждении располагаются следующие кабинеты и отделения:

- Офтальмологический,
- Оториноларингологический,
- Инфекционный,
- Неврологический,
- Терапевтические,
- Хирургический ( кабинет врачебного приема, чистая и гнойная перевязочные),
- Эндокринологический,
- Гастроэнтерологический,
- Урологический,
- Дерматовенерологический,
- Гинекологический,

- Отделение профилактики (кабинет доврачебного приема, смотровой, платных услуг),
- Физиотерапевтическое отделение,
- Дневной стационар (на 15 коек),
- Иглорефлексотерапии,
- Процедурный,
- Прививочный.

Диагностическая база больницы:

- Клинико–диагностическая лаборатория (клинические, биохимические, бактериологические исследования);
- Отделение функциональной диагностики (ЭЭГ, холтеровское мониторирование ЭКГ и АД, спирометрия с компьютерной обработкой данных, ЭКГ, РЭГ, ЭЭГ, УЗИ (исследование брюшной полости, органов малого таза, костей, щитовидной железы, молочной железы), ЭхоКГ; эндоскопический кабинет).
- Рентгенологическая служба (цифровой малодозовый ФЛГ-аппарат, стационарный цифровой рентгеновский аппарат, маммограф).
- перечень специалистов, ведущих прием;

Офтальмолог

Оториноларинголог

Невролог

Терапевт

Хирург

Эндокринолог

Гастроэнтеролог

Уролог

Гинеколог,

Физиотерапевт

Иглорефлексотерапевт

Онколог

Пульмонолог

Кардиолог

- перечень категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди;

- Инвалиды и Участники Великой Отечественной войны, а так же участники интернациональных и локальных войн и приравненные к ним категории.

- Герои труда, Кавалеры Ордена Славы и приравненные к ним категории.

- ликвидаторы последствий аварии на ЧАЭС,

- Медицинские работники,

- Почетные доноры,

- Многодетные матери,

-Родители, имеющие детей-инвалидов с нарушением психики и двигательных функций.

- перечень необходимых документов для оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении и при направлении на консультацию в другие медицинские учреждения.

- действующий полис ОМС;

- паспорт (иной документ, удостоверяющий личность) с регистрацией по месту жительства;

2.3.2. Сведения о графике работы Учреждения сообщаются по телефону (регистратура), а также размещаются на вывесках при входе в здание.

2.3.3. Информирование о порядке предоставления Услуги осуществляется должностными лицами

2.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

2.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов;
- информационных стендов.

2.3.6. Режим работы Учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и правилами внутреннего трудового распорядка, с учетом специфики предоставления конкретных видов муниципальных услуг и типа учреждения.

2.4. Условия и сроки предоставления Услуги.

2.4.1. Потенциальными потребителями Услуги являются лица, проживающие и находящиеся на территории г.Рязани. При оказании Услуги выполняется предусмотренными медицинскими стандартами комплекс организационно-практических мероприятий и действий в том числе:

- оказание первой (доврачебной, врачебной) медицинской помощи больным при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний;
- проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых болезней и факторов риска;
- диагностику и лечение различных заболеваний и состояний;
- восстановительное лечение;
- проведение профилактического осмотра;
- проведение лабораторных, параклинических исследований, лечебных процедур, амбулаторных операций;
- клиничко-экспертная работа по оценке качества и эффективности лечебных и диагностических мероприятий, включая экспертизу временной нетрудоспособности;
- диспансерное наблюдение больных, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг;
- организация дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан, в том числе обеспечение необходимыми лекарственными средствами;
- проведение плановой или по эпидемиологическим показаниям вакцинации населения.

2.4.2. Медицинская помощь пациентам осуществляется в соответствии со стандартами медицинской помощи, и включает:

- осмотр пациента;
- установление диагноза основного и сопутствующих заболеваний, составление амбулаторного или стационарного плана диагностики и лечения, определение результата лечения;

- организацию лечебно-диагностических, профилактических и санитарно-гигиенических мероприятий;
- обеспечение в полном объеме экстренных и неотложных мероприятий;
- сопровождение пациента на следующий этап оказания медицинской помощи в случае непосредственной угрозы жизни и здоровью;
- обеспечение в полном объеме противоэпидемических и карантинных мероприятий;
- оформление медицинской документации в соответствии с установленными требованиями.

2.4.3. Плановая амбулаторная помощь предоставляется с учетом следующих условий:

- прикрепление к ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника №6», выбор застрахованным лицом участкового врача (с учетом согласия этого врача);
- запись на прием к врачу осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, интернет и путем самозаписи;
- возможно наличие очередности плановых больных на прием к врачу, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов. Очередность к врачу-терапевту участковому, составляет не более 2 рабочих дней, на диагностические исследования и прием врачей других специальностей - не более 2 месяцев;
- время ожидания на госпитализацию в дневной стационар может составлять 3 месяца;
- определение времени, отведенного на прием больного в поликлинике, действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема - не более 40 минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или осмотр сложного больного; вызовы на дому обслуживаются в течение рабочего дня. В период эпидемического подъема заболеваемости время ожидания может увеличиваться;

2.4.4. Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям обеспечивается при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья, а именно:

- острые и внезапные боли любой локализации;
- судороги;
- кровотечения;
- иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача.

Прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи, независимо от прикрепления пациента к поликлинике.

Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме.

Гражданам, не имеющим полиса ОМС, бесплатно экстренная помощь оказывается только в день обращения, в ходе которого решается вопрос о необходимости дальнейшего лечения в условиях стационара или в амбулаторно-поликлинических условиях. Экстренная медицинская помощь оказывается до устранения угрозы жизни и (или) здоровью гражданина.

При отсутствии показаний для госпитализации дальнейшие приемы и консультации незастрахованным гражданам оказываются по договорам на платной основе.

Экстренная и неотложная помощь в праздничные нерабочие и выходные дни осуществляется дежурными врачами поликлиники.

2.4.5. Консультации врачей-специалистов осуществляются по направлению лечащего врача поликлиники прикрепления с соблюдением следующих условий:

- в учреждении должна быть доступная для пациента информация о консультативных приемах, которые он может получить в поликлинике;

- консультативный прием осуществляется на условиях планового амбулаторного приема.

#### 2.4.6. Медицинская помощь на дому участковыми врачами терапевтами в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья, тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);
- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;
- иные случаи оказания медицинской помощи на дому могут быть установлены действующим законодательством.

Время ожидания медицинского работника не превышает 8 часов с момента вызова.

2.4.7. Направление на консультацию в другие лечебно-профилактические учреждения, в том числе и вышестоящие, осуществляется по направлению врача поликлиники по месту жительства или на платной основе по договору с этими учреждениями. Для получения консультации необходимо иметь:

- направление от лечащего врача поликлиники прикрепления. Направление с результатами клинико-лабораторных исследований оформляется на бланке лечебного учреждения за подписью лечащего врача и заверяется печатью лечебного учреждения;
- паспорт и полис ОМС.

Результат консультации оформляется медицинским заключением специалиста и предоставляется пациентом лечащему врачу.

#### 2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

##### 2.5.1. Оснований для отказа в оказании медицинской помощи нет, кроме случаев:

- отсутствия приема специалиста необходимого профиля в данном Учреждении;
- отсутствия документов, указанных в п. 2.1 настоящего Регламента, кроме случаев, оговоренных в Программе государственных гарантий.

2.5.2. При отсутствии необходимого специалиста гражданин, по показаниям, может быть направлен в другое лечебное учреждение после осмотра врачом-терапевтом участковым.

#### 2.6. Требования к местам предоставления Услуги.

2.6.1. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.6.2. В помещении оборудуются кабинеты для приема граждан, место для ожидания приема.

2.6.3. Кабинеты для приема граждан оборудуются табличками с номером кабинета.

2.6.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе должностное лицо одновременно должно вести прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

#### 2.7. Другие положения.

2.7.1. Услуга предоставляется в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими оказание амбулаторно-поликлинической помощи.

2.7.2. Услуга оказывается на безвозмездной основе. Гарантированный объем и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению ГБУ РО «Городская поликлиника №6» в соответствии с Программой государственных гарантий. Оплата медикаментов и изделий медицинского назначения при амбулаторном лечении, за исключением случаев оказания неотложной медицинской помощи в поликлинике и на дому, производится за счет личных средств граждан (кроме категории граждан, имеющих льготы по лекарственному обеспечению).

2.7.3. Оказание платных медицинских услуг производится в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, Законами РФ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей»,

Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.01.96 № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», «Программой государственных гарантий оказания населению Рязанской области бесплатной медицинской помощи и «Положением о порядке предоставления платных услуг в ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6» населению и юридическим лицам».

2.7.4. Платные медицинские услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в Учреждениях в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи. Оказание платных медицинских услуг работниками учреждений осуществляется вне основного приема.

2.7.5. Отношение между участниками процесса (пациентом и медицинским и обслуживающим персоналом учреждения) должно быть корректным, выдержанным и вежливым. Не допускаются несправедливые и грубые высказывания как со стороны медицинского и обслуживающего персонала, так и со стороны пациента.

### 3. Административные процедуры

3.1. Оказание Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- запись на прием к врачу, подготовка медицинской документации в установленной форме (амбулаторной карты), консультации граждан по вопросам обслуживания и режиму работы поликлиники, отбор и направление на прием к врачу для оказания медицинской помощи;
- осмотр лечащим врачом с целью определения состояния пациента и установления диагноза, в том числе временной утраты трудоспособности;
- лабораторное и параклиническое обследование граждан с целью верификации диагноза;
- подбор и назначение лечения, в соответствии с имеющейся нозологией и медицинскими стандартами;
- проведение необходимого назначенного лечения;
- назначение повторных посещений для наблюдения и коррекции лечения;
- проведение консультаций специалистов при наличии показаний и согласно медицинским стандартам;
- контроль клинико-лабораторных данных и данных параклинических обследований по мере необходимости;
- проведение врачебной комиссии;
- выписка пациента с оформлением документации и выдачей на руки больному документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение гражданина в регистратуру амбулаторно-поликлинического учреждения с целью предоставления амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.

3.3. Последовательность действий административной процедуры:

№ п/п	Действия	Ответственное лицо	Максимальный срок
1.	Запись на прием к врачу, подготовка медицинской документации в установленной форме (амбулаторной карты), консультации граждан по вопросам обслуживания и режиму работы поликлиники, отбор и направление на прием к врачу для оказания медицинской помощи	Работники регистратуры, кабинета доврачебного приема	При обращении
2.	Осмотр врачом поликлиники,	Лечащий врач	До 60 минут

	определение состояния больного, наличия показаний к амбулаторному или стационарному лечению, плана обследования и лечения		
3.	Проведение лабораторных, инструментальных методов исследования	Работники соответствующих подразделений по направлению лечащего врача	В плановом порядке до 2 месяцев. В экстренном порядке в день обращения.
4.	Оформление медицинской документации в соответствии с установленными требованиями	Медицинская сестра поликлиники, лечащий врач, заведующий отделением, зам. по поликлинике, регистратор	До 3 часов
5.	Оказание консультативных услуг	Специалисты поликлиники и других АПП	В процессе лечения
6.	Экспертиза временной нетрудоспособности	Лечащий врач	В течение рабочего дня
7.	Оформление выписок по требованию пациента или его законных представителей.	Лечащий врач, заведующий отделением	В течение 3-х рабочих дней

#### 4. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление Услуги, также принятием решений вышеуказанными лицами, осуществляют заместители главного врача по поликлинике, заместитель главного врача по лечебной работе, заместитель главного врача по КЭР.

4.2. В лечебном учреждении проводятся плановые проверки полноты и качества предоставления Услуги в том числе:

- путем реализации системы ведомственного многоуровневого контроля качества в учреждении (заместитель главного врача по КЭР, поликлинике, лечебной работе, заведующие отделениями);
- контроль качества оказания медицинской помощи в рамках переданных полномочий в субъекты Российской Федерации по лицензированию;
- контроль за соблюдением законодательства при оказании платных медицинских услуг, определенных Программой государственных гарантий;
- комплексные проверки учреждений здравоохранения.

4.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения предоставления Услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления Услуги осуществляется согласно плану проверок или по мере поступления претензий.

4.4. Перечень решений, которые могут быть приняты по итогам оценки фактического качества оказания муниципальной услуги:

- оформление по итогам проверки справки/акта с указанием выявленных нарушений и сроков их устранения с предоставлением главному врачу;

- применение мер дисциплинарного воздействия руководителя учреждения к медицинскому работнику, допустившему нарушение;

4.5. За решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления Услуги, должностные лица, ответственные за предоставление Услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- организационно-технические условия и материально-техническое оснащение, включая оборудование, инструменты, транспорт и документацию, обеспечивающие использование медицинских технологий, разрешенных к применению Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги населению;
- наличие собственной (внутренней) и внешней систем контроля деятельности Учреждения.

## **5. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении Услуги**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) должностных лиц в ходе предоставления заявителям Услуги.

5.2. Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления Услуги, решения должностных лиц, ответственных за предоставление Услуги, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу.

5.3. Обращение (жалоба) подается на имя главного врача Учреждения. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение

5.4. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

- фамилию, имя, отчество, контактный телефон гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение (АПП). Решение по нему должно быть вынесено в течение 30 дней со дня регистрации. Срок рассмотрения указанного обращения может быть продлен по решению главного врача (его заместителей) до 30 дней при необходимости проведения дополнительных мероприятий по существу обращения (жалобы), с обязательным уведомлением об этом заявителя.

5.5. Ответ на обращение направляется заявителю (его законному представителю) по почтовому адресу, указанному в обращении, в пределах сроков, установленных п. 5.4 настоящего Регламента.

5.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):

- не указаны фамилия заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; ответ на обращение не дается;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом;
- текст обращения не поддается прочтению; ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если фамилия и адрес поддаются прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; ответственное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется заявитель.

5.7. Обращение (жалоба) считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

5.8. Если в результате рассмотрения обращение (жалоба) признана обоснованной, главный врач Учреждения принимает решение о привлечении к дисциплинарной ответственности работника, ответственного за выполнение действия (бездействия), осуществляемого в ходе предоставления Услуги, в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

5.9. Гражданин вправе обжаловать решения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги, и действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления Услуги, в судебном порядке.

5.10. Гражданин может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении и нарушении положений настоящего Регламента в вышестоящие органы, а именно: управление здравоохранения администрации г.Рязани.

Приложение № 1  
к административному регламенту

## СОГЛАСИЕ<sup>1</sup> на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_,  
(Фамилия, имя, отчество полностью)

зарегистрированный (-ая) по адресу: \_\_\_\_\_,

паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_,

дата выдачи « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. даю согласие на обработку ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6» моих персональных данных,

включающих: фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, адрес места жительства (регистрации), контактный (-е) телефон(ы), реквизиты полиса ОМС (ДМС), страховой номер индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде России (СНИЛС), данные о состоянии моего здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью, иная информация, составляющая врачебную тайну.

Обработка персональных данных осуществляется в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза и оказания медицинских услуг при условии, что их обработка осуществляется лицом, обязанным сохранять профессиональную тайну.

Предоставляю ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6» право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Оператор вправе обрабатывать мои персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных (документов).

В процессе оказания мне медицинской помощи я предоставляю право медицинским работникам, передавать мои персональные данные (включая сведения составляющую врачебную тайну) другим должностным лицам, в другие медицинские учреждения в интересах моего обследования и лечения (направление на лабораторное и диагностическое исследование, на консультацию врачей-специалистов и пр.).

ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6» имеет право во исполнение своих обязательств на обмен (прием и передачу) моими персональными данными со страховыми медицинскими организациями, территориальным фондом ОМС, территориальным органом Федерального фонда обязательного медицинского страхования, медицинским информационно-аналитическим центром с использованием машинных носителей или по каналам связи с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа с правом обработки моих персональных данных указанными лицами, при условии, что их прием и обработка будет осуществляется лицом, обязанным сохранять профессиональную тайну. ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6» и вышеназванные организации (учреждения) вправе обрабатывать мои персональные данные, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, в соответствии с действующим законодательством.

Передача моих персональных данных или иное их разглашение лицам, не указанным в настоящем Соглашении, может осуществляться только с моего письменного согласия.

Срок хранения моих персональных данных соответствует сроку хранения первичных медицинских документов (медицинской карты).

Настоящее Соглашение дано мной «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. и действует бессрочно. Я оставляю за собой право отозвать свое Соглашение посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6» по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку представителю ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6».

В случае получения моего письменного заявления об отзыве настоящего Соглашения на обработку персональных данных ГБУ РО «Городская клиническая поликлиника № 6» обязана прекратить их обработку в течение периода времени, необходимого для завершения взаиморасчетов по оплате оказанной мне до этого медицинской помощи.