

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

УТВЕРЖДЕН
Приказом директора

ООО «СК «Олимп»

От 09.01.2021 г. № 3/И

А.В. Хижук

Порядок обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «СК «Олимп»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет цели, порядок, объем и правила обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «СК «Олимп» (далее- Порядок)
2. Порядок установлен в целях обеспечения законных прав граждан, лиц без гражданства, проживающих на территории РФ, и иных лиц на получение полной и достоверной информации при их обращении в ООО «СК «Олимп» (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 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 13 марта 2006 года № 38-ФЗ «О рекламе», Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 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 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

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 субъекта Российской Федерации (Омской 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. Руководителя;
 - 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.
- 6.3. 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».
- 6.4. 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.



- 6.5. Информация о перечнях лекарственных средств и изделий медицинского назначения, в том числе:
- 6.5.1. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;
 - 6.5.2. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;
 - 6.5.3. 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;
 - 6.5.4. 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;
 - 6.5.5. 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.
- 6.6. Порядок и правила предоставления медицинских услуг в Организации, утвержденные руководителем, в том числе:
- 6.6.1. Правила записи на первичный прием, консультацию, обследование;
 - 6.6.2. Правила подготовки к диагностическим исследованиям;
 - 6.6.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов.
- 6.7. 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.



- 6.8. Перечень платных медицинских услуг с указанием цен (тарифов) в рублях, утвержденные руководителем (копии, в т.ч. электронные копии на сайте).
- 6.9. Информация об эффективности применяемых методов диагностики и лечения.
- 6.10. Перечень внедренных в работу Организации порядков оказания медицинской помощи, утвержденный руководителем
- 6.11. Перечень внедренных в работу Организации стандартов медицинской помощи, утвержденный руководителем
- 6.12. Информация об используемых лекарственных препаратах, медицинских приборах и изделиях медицинского назначения.
- 6.13. 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):
 - 6.13.1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника;
 - 6.13.2. Занимаемая должность;
 - 6.13.3. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
 - 6.13.4. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
 - 6.13.5. График работы и часы приема медицинского работника.
- 6.14. Расписание приема граждан медицинскими специалистами.
- 6.15. Информация о вакантных должностях Организации.
- 6.16. 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.

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

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 Омской 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;

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 8.

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 (*другие – по желанию*);
- 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 неделю.
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 ежеквартально. Планирование проведения инструктажа осуществляется в общем порядке. Отметки о проведении инструктажа вносятся в общий Журнал инструктажа на рабочем месте Организации и скрепляются подписями лиц, проводивших и получивших инструктаж.
26. Изучение удовлетворенности граждан объемом, формами и порядком информирования в Организации проводится ежемесячно путем анализа:
- 1) отзывов на сайте Организации,
 - 2) отзывов на сторонних сайтах,

Стоматологическая клиника «Олимп»
644033, г. Омск,
ул. Красный путь, дом 70, литера А, оф. 1
Тел.+7-(3812)-47-55-74
Stomolimp55@mail.ru



ОГРН: 1125543052360
ПАО АКБ «АВАНГАРД»
к/с: 3010181000000000201
р/с: 40702810718100025142

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.

Директор

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'А.В. Хижук', written in a cursive style.

А.В.Хижук