**ПОРЯДОК ОБЯЗАТЕЛЬНОГО ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
2. Настоящий порядок определяет цели, порядок, объем и правила обязательного информирования граждан при их обращении в медицинский центр «Университетская клиника» ООО «Эвентус» (далее – Общество, Клиника).
3. Порядок установлен в целях обеспечения законных прав физических лиц на получение полной и достоверной информации при их обращении в Общество, а также законных прав Общества, его сотрудников и третьих лиц при получении информации физическими лицами при их обращении в Общество.
4. Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 32-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 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), приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».
5. Директор Общества (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 Приморского края, локальными нормативными актами Организации, а также настоящим Порядком.
6. 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 Общества (далее – публичное информирование) и персонально при оказании им медицинской помощи (далее – персональное информирование).

2. ПУБЛИЧНОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ

6. На информационных стендах, расположенных в общедоступных помещениях (холлах) медицинских подразделений, а также в отдельных разделах официального сайта Общества, 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 о внесении сведений в Единый государственный реестр юридических лиц;

6.1.4.  Сведения об учредителях (участниках) юридического лица;

6.1.5.  Адрес (адреса) мест осуществления медицинской деятельности;

6.1.6.  Организационная структура Общества, 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 сторон) на медицинскую деятельность со всеми приложениями;

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 Общества:

6.2.1. Директора;

6.2.2.  Главного врача;

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

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

6.3.  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 Обществе, утвержденные руководителем, в том числе:

6.6.1. Правила записи на первичный прием, консультацию, обследование;

6.6.2. 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.

6.9.  Информация об эффективности применяемых методов диагностики и лечения.

6.10. Перечень внедренных в работу Организации порядков оказания медицинской помощи, утверждённый руководителем.

6.11. Перечень внедренных в работу Общества стандартов медицинской помощи, утвержденный руководителем.

6.12. Информация об используемых лекарственных препаратах, медицинских приборах и изделиях медицинского назначения.

6.13. Информация о медицинских работниках Общества, в т.ч. оказывающих платные услуги с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных:

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 Общества.

6.16.  Информация о профилактике заболеваний и здоровом образе жизни.

6.17.  План мероприятий по улучшению качества медицинской помощи, утверждённый руководителем.

6.18. Адреса и телефоны контролирующих органов и организаций, в том числе: органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

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

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

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

7.2.1. Об объемах, порядке получения и условиях оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, предусмотренных Федеральной программой и территориальной программой Приморского края

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 Обществом медицинской помощи в Клинике.

7.4. Перечень страховых медицинских организаций, с которыми Обществом 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 нахождения, почтовый адрес, номера телефонов, адреса электронной почты для обращений граждан и адрес сайта Территориального фонда обязательного медицинского страхования.

8. На официальном сайте Общества размещаются также:

8.1. Формы для сбора отзывов и проведения анкетирования граждан, получавших медицинскую помощь в Обществе, а также полные тексты Правил публикации отзывов и комментариев на официальном сайте Общества и информированного добровольного согласия на использование персональных данных в целях публикации отзывов;

8.2. Отзывы граждан, получавших медицинскую помощь в Обществе, с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных и Правил публикации отзывов и комментариев на официальном сайте Общества;

8.3. Деперсонифицированные результаты анкетирования о доступности, качестве и безопасности медицинской помощи в Обществе и о других аспектах медицинской деятельности организации;

8.4. Ответы на часто возникающие вопросы пользователей сайта Общества и граждан, обращавшихся за медицинской помощью в Общество.

3. ПЕРСОНАЛЬНОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ

9. При обращении гражданина в Общество за медицинской помощью, 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», медицинский и административный работник Общества (далее – сотрудник) до начала выполнения ему медицинских вмешательств в устной форме убеждается в том, что гражданин либо в предусмотренных законодательством случаях его законный представитель (далее – пациент) полностью получил и понял информацию, указанную в разделе 2 настоящего Порядка.

В случае, если пациент не получал полностью или частично указанную информацию, сотрудник уважительно разъясняет пациенту ее содержание в части, вызвавшей затруднения. В случае, если полностью снять затруднения пациента сотруднику не удастся, сотрудник направляет пациента на консультацию в своему непосредственному руководителю.

10. Медицинский работник Общества при оказании медицинской помощи предоставляет пациенту 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 пациента от медицинского вмешательства для его здоровья.

11. Пациент на основании предоставленной ему информации дает свое письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо письменный отказ от медицинского вмешательства в порядке, предусмотренном статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», частью 1 статьи 7 Федерального закона от 30.03.1995 № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)», в соответствии с локальными Порядком и Правилами предоставления медицинских услуг в Обществе.

**4. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ**

12. При осуществлении информирования обеспечиваются:

12.1. 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 размещаемой̆ информации, в т.ч. с применением бесплатных технических средств доступа;

12.2. Полнота, грамматическая и профессиональная корректность, достоверность и актуальность информации. Используется русский язык;

12.3. Простота, наглядность и доступность информации для восприятия, в том числе гражданами, не имеющими профессионального медицинского образования и гражданами, страдающими нарушениями зрения (версии для слабовидящих);

12.4. Удобное структурирование материалов, наличие оглавлений и описаний содержания разделов, а также системы навигации, системы поиска и карты сайта на официальном сайте Организации;

12.5. Соблюдение требований законодательства, регулирующего характер информации, размещаемой публично, в т.ч. рекламного характера;

12.6. 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;

12.7. Соответствие информации, размещаемой публично и используемой при персональном информировании, содержания и функциональности сайта Организации иным установленным требованиям.

**5. ОРГАНИЗАЦИЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ**

13. Ответственность за информирование несет главный врач.

14. Обязанности по организации информирования возлагаются на лицо, ответственное за обязательное информирование граждан при их обращении в Общество в части размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - на лицо, определенное распоряжением директора Общества.

15. Обязанность по информированию пациентов в части предоставления информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство возлагается на каждого медицинского работника, оказывающего медицинскую помощь пациенту.

16. 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.

17. В случае необходимости, на основании обращения Ответственного лица, главный врач своим распоряжением, сделанным в письменной форме, поручает одному или нескольким сотрудникам Общества 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 Общества 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.

18. При организации информирования обеспечиваются:

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

18.2. Анализ удовлетворенности граждан объемом, формами и порядком информирования в Обществе;

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

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

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

19. Все изменения, происходящие в нормативно-правовом поле деятельности Общества, 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 главному врачу о необходимости внесения изменений в организацию информирования в форме содержательной пояснительной записки с конкретными предложениями.

20. 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 главному врачу в форме пояснительной записки с описанием выявленных несоответствий, пояснениями и предложениями по их устранению.

21. Обновление публично размещаемой информации производится по потребности, но не реже одного раза в неделю.

22. Обновление методических материалов для сотрудников и программ инструктажа по вопросам информирования и защиты информации производится по потребности, но не реже одного раза в год.
23. Инструктаж сотрудников по вопросам информирования и защиты информации проводится ежеквартально. Планирование проведения инструктажа осуществляется в общем порядке. Отметки о проведении инструктажа вносятся в общий̆ Журнал инструктажа на рабочем месте Организации и скрепляются подписями лиц, проведших и получивших инструктаж.

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

1) отзывов на сайте Общества;

2) отзывов на сторонних сайтах;

3) данных, полученных при анкетировании посетителей Клиники;

4) сведений, полученных индивидуально в форме обращения гражданина в Организацию.

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

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

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

27. 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.