



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ТРАВМАТОЛОГИИ, ОРТОПЕДИИ И ЭНДОПРОТЕЗИРОВАНИЯ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (Г.СМОЛЕНСК)  
(ФГБУ «ФЦТОЭ» МИНЗДРАВА РОССИИ (Г.СМОЛЕНСК))

## ПРИКАЗ

28.04.2026

№ 106

### Об организации предоставления платных медицинских услуг в ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск)

В соответствии с положениями Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. № 1006»

#### **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить с 01.05.2026 г. прилагаемые:

- «Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск)» (далее – Положение по платным медицинским услугам) (Приложение № 1 к настоящему приказу);

- «Положение о порядке формирования цен на платные медицинские услуги, оказываемые в ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск)» (Приложение № 2 к настоящему приказу);

- «Положение о порядке распределения средств, полученных от оказания платных медицинских услуг, и оплате труда работников за оказание платных медицинских услуг в ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск)» (Приложение № 3 к настоящему приказу)».

2. Назначить ответственных лиц за соблюдение порядка и условий оказания платных медицинских услуг, в соответствии с утвержденным Положением в Центре:

С.Л. Синиченкова – Заведующего консультативной поликлиникой-врача-травматолога-ортопеда, О.А. Смычкову – заведующую рентгеновским отделением - врача-рентгенолога, С.А. Гузюкину – Заведующую клинико-диагностической лабораторией - врача клинической лабораторной диагностики, Е.Ю. Погорельского – Заведующего операционным блоком-врача-травматолога-ортопеда, Д.Ю. Коршунова – Заведующего отделением травматологии и ортопедии № 1 - врача-травматолога-ортопеда, К.В. Волчека – Заведующего отделением травматологии и ортопедии № 2 - врача-травматолога-ортопеда, Р.Г. Захарина - Заведующего отделением травматологии и ортопедии № 3 - врача-травматолога-ортопеда, А.П. Дроздецкого - Заведующего отделением травматологии и ортопедии (детским) - врача-травматолога-ортопеда,

О.М. Меламеда – Заведующего отделением анестезиологии – реанимации с палатами реанимации и интенсивной терапии - врача-анестезиолога-реаниматолога, И.Г. Атрощенко – Заведующего приемным отделением-врача-травматолога-ортопеда, Е.А. Гомжину – заведующего отделением ранней медицинской реабилитации - врача-физиотерапевта; Е.А. Гомжину - заведующего дневным стационаром медицинской реабилитации – врача по лечебной физкультуре, Т.И. Кавталадзе - заведующего амбулаторным отделением медицинской реабилитации – врача физической и реабилитационной медицине;

Е.С. Кузьминову - заместителя главного врача по медицинской части – за осуществление контроля по надлежащему исполнению порядка и условий предоставления платных медицинских услуг, за ведение работы по координации и взаимодействию подразделений ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск) (далее – Центр), участвующих в оказании данных услуг, а также за решение вопросов, возникающих в процессе оказания медицинской помощи застрахованным лицам, за рассмотрение жалоб, заявлений и обращений граждан, в рамках предоставления платных медицинских услуг;

С.В. Рубизову - заместителя главного врача по экономическим вопросам - за формирование цен на оказываемые в Центре платные медицинские услуги, их пересмотр (по мере необходимости), за соблюдение утвержденных тарифов и за распределение средств, полученных от оказания платных медицинских услуг, в соответствии с утвержденными локальными нормативными актами Центра;

П.М. Лопашина – заместителя главного врача по технике – за размещение и своевременное внесение изменений на сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» всей необходимой информации, связанной с предоставлением Центром платных медицинских услуг;

А.М. Борисову – главного бухгалтера – за передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации, за правильность расчетов с физическими и юридическими лицами за предоставляемые услуги, а также за ведение бухгалтерского учета и отчетности по данному направлению, за хранение договоров по платным медицинским услугам;

О.И. Архипову – ведущего юрисконсульта – за правовое сопровождение порядка оказания платных медицинских услуг в Центре.

3. Признать утратившим силу Приказ ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск) «Об организации предоставления платных медицинских услуг в ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск) № 88 от 14.08.2023 г. (в редакции приказов от 19.01.2024 № 6, от 02.05.2024 № 47, от 24.10.2024 № 133, от 12.03.2026 г. № 44).

4. Руководителям структурных подразделений довести положения настоящего приказа до всех лиц, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.В. Овсянкин

# ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ФГБУ «ФЦТОЭ» МИНЗДРАВА РОССИИ (Г. СМОЛЕНСК)

## 1. Общие положения

**1.1.** Настоящее Положение разработано в целях упорядочения деятельности ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск), связанной с предоставлением гражданам платных медицинских услуг, определяет порядок и условия их предоставления и является обязательным для исполнения работниками всех подразделений ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск), задействованным в их предоставлении.

Настоящее Положение разработано на основании:

- Устава Центра;
- Федерального закона РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006»;

**1.2.** Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

«заказчик платных медицинских услуг» - физическое лицо (в том числе законный представитель), юридическое лицо, страховая организация, и иные лица, имеющие намерение заказать (приобрести), либо заказывающие (приобретающие), а также оплачивающие платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«потребитель»- это физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

«законный представитель» - лицо, выступающее в интересах потребителя - лица, не достигшего определенного гражданским законодательством возраста наступления дееспособности, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, ограниченно дееспособными и т.п.

«исполнитель» - ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск) предоставляющее платные медицинские услуги потребителям.

**1.3.** Платные медицинские услуги гражданам предоставляются Исполнителем в виде первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях, первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях, специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара, специализированной медицинской помощи в стационарных условиях, высокотехнологичной медицинской помощи в стационарных условиях по профилю «травматология и ортопедия», «нейрохирургия» на основании заключаемых договоров:

- с потребителями;
- с заказчиками платных медицинских услуг (в том числе с заказчиками – законными представителями).

Платные медицинские услуги оказываются Исполнителем по месту его нахождения, по адресу: 214031, Российская Федерация, Смоленская область, город Смоленск, проспект Строителей, дом 29.

**1.4.** Платные медицинские услуги у Исполнителя предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя и указанных в Выписке из Реестра лицензий, выданной в установленном порядке (Приложение № 1 к настоящему Положению).

**1.5.** Перечень и стоимость медицинских услуг, оказываемых Исполнителем, содержатся в Прейскуранте на медицинские услуги, утвержденном отдельным Приказом. Порядок формирования цен на платные медицинские услуги определен на основании «Положения о порядке формирования цен на платные медицинские услуги, оказываемые в федеральном государственном бюджетном учреждении «Федеральный центр травматологии, ортопедии и эндопротезирования» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Смоленск)», утвержденного настоящим приказом.

**1.6.** Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, путем заключения договора на оказание платных медицинских услуг, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

**1.7.** Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится Исполнителем до сведения Потребителя (законного представителя), заказчика платных медицинских услуг, путем размещения всей информации на информационных стендах (стойках) Исполнителя, а также на официальном сайте в сети «Интернет».

## **2. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг**

**2.1.** При оказании платной медицинской помощи Исполнителем соблюдаются:

- положение об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которые утверждены Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- стандарты медицинской помощи;
- клинические рекомендации.

Оказываемые Исполнителем платные медицинские услуги должны соответствовать требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

Платные медицинские услуги у Исполнителя могут также предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо с согласия Потребителя (законного представителя), заказчика платных медицинских услуг, в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

**2.2.** Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги:

а) гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Исполнитель обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

б) при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", и случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме.

Исполнителем определен Перечень категорий граждан, имеющих льготы при получении платных медицинских услугах: консультативных приемах, диагностических исследованиях (Приложение № 2 к настоящему Положению).

**2.3.** Платные медицинские услуги предоставляются Исполнителем при наличии:

- заключенного договора между Исполнителем и Потребителем (законным представителем) или заказчиком платных медицинских услуг.

- информированного добровольного согласия Потребителя (законного представителя) на медицинское вмешательство и согласия на обработку персональных данных;

При этом, при заключении договора на оказание платных медицинских услуг Потребителю (законному представителю), заказчику платных медицинских услуг Исполнителем предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках действующей программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Отказ Потребителя (законного представителя), заказчика платных медицинских услуг от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых им без взимания платы в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы.

**2.4.** Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствуют условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида. В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

**2.5.** Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю) по их требованию и в доступной для них форме информацию:

а) о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

б) об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

**2.6.** При предоставлении платных медицинских услуг сохраняется установленный режим работы Исполнителя, доступность и качество медицинской помощи, а также приоритет пациентов, получающих медицинскую помощь бесплатно.

Сроки ожидания платной услуги у Исполнителя напрямую зависят от выполнения норм нагрузки, планируемых объемов гарантированной бесплатной медицинской помощи, утвержденных программой государственных гарантий и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Платные услуги оказываются при условии выполнения норм по оказанию медицинской помощи в рамках программой государственных гарантий и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Платные медицинские услуги оказываются Исполнителем без ущемления прав пациентов, получающих бесплатную медицинскую помощь в соответствии с программой государственных гарантий, территориальной программой, а также в рамках выполнения Исполнителем государственного задания (плановых объемов высокотехнологичной медицинской помощи) и пациентов, нуждающихся в неотложной помощи.

В связи со спецификой медицинских технологий Исполнителя допускается, в виде исключения, оказание платных медицинских услуг в основное рабочее время, при условии:

- первоочередного оказания гражданам бесплатной медицинской помощи;
- когда условия работы за счет увеличения интенсивности труда позволяют оказывать платные медицинские услуги без ущерба для оказания бесплатной медицинской помощи;
- когда технология проведения медицинских услуг ограничена рамками основного рабочего времени Исполнителя.

Исполнитель вправе отказать в заключении договора на оказание платных медицинских услуг, в случае отсутствия возможности оказать такие услуги, в том числе в случае отсутствия резервов мощностей, не используемых при оказании бесплатной медицинской помощи.

## **2.7. Для получения платной медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических условиях:**

Потребитель (законный представитель), заказчик знакомятся с информацией, размещенной на информационных стендах (стойках) Исполнителя, либо в сети «Интернет», касающейся порядка и условий предоставления платных медицинских услуг, утвержденным Прейскурантом и при согласии на оказание платных медицинских услуг, обращаются в регистратуру Исполнителя к медицинскому регистратору, для оформления необходимых документов.

В регистратуре медицинский регистратор составляет в Программе «1С:Больница» перечень медицинских услуг, которые будут оказаны Потребителю и оформляет медицинскую карту амбулаторного больного. Данный перечень автоматически в программе направляется в кассу бухгалтерии ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск).

Потребитель (законный представитель) с оформленными в регистратуре документами обращается в кассу бухгалтерии для заключения Договора на оказание платных медицинских услуг (Приложение № 5,6 к настоящему Положению) и их оплаты.

Ответственное лицо кассы бухгалтерии, оформляет договорные отношения, принимает от Потребителя (законного представителя) денежные средства и оформляет кассовый чек, свидетельствующий об оплате предоставляемых медицинских услуг.

В случае если оплата производится Заказчиком услуг, то Заказчик заблаговременно обращается в юридический отдел за составлением договора на оказание медицинских услуг (Приложение № 7 к настоящему Положению) и оплачивает медицинские услуги на расчетный счет Исполнителя в порядке, установленном в договоре.

Оплатив медицинские услуги, получив на руки один экземпляр договора, кассовый чек, направление и амбулаторную карту Потребитель (законный представитель в случае необходимости) следует в кабинет, в котором запланировано оказание услуги.

После оказания услуги, Потребитель (законный представитель) получает медицинское заключение (результат исследования). В медицинском заключении врач отражает диагноз и рекомендации по лечению и информирует Потребителя (законного представителя) о характере заболевания, методике и сроках лечения.

Амбулаторную карту Потребитель (законный представитель) передает врачу-специалисту, оказывающему медицинские услуги который в дальнейшем передает их в регистратуру.

**2.8.** В случае если при предоставлении платных медицинских услуг оказываемых в соответствии с 2.7 настоящего Положения потребуются предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг (необходимость расширения объема услуг), не предусмотренных договором, врач-специалист, которым осуществляется оказание платной

медицинской помощи Потребителю, обязан предупредить об этом Потребителя (законного представителя), заказчика заблаговременно. Без согласия Потребителя (законного представителя), заказчика, в случае оплаты договора последним, Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе. Дополнительные услуги в данном случае оказываются на основании отдельно заключаемого Договора и оплачиваются в том же порядке.

## 2.9. Для получения платной медицинской помощи в условиях стационара:

Потребитель (законный представитель) желающие получить платные медицинские услуги в условиях стационара, а также заказчик, знакомятся с размещенной на официальном сайте Исполнителя в сети «Интернет» в разделе «Платные услуги» информацией, касающейся порядка и условий предоставления платных медицинских услуг, Прейскурантом. Для уточнения информации потребителю (законному представителю), заказчику необходимо позвонить по номеру 8-(4812) 70-10-03.

Согласно полученной информации пациент (законный представитель) или заказчик услуг направляет на электронный адрес Исполнителя [www.contacts@orthosmolensk.ru](mailto:www.contacts@orthosmolensk.ru) (в организационно-методический отдел) письменное обращение в произвольной форме о желании получить платную медицинскую помощь в условиях стационара (далее – Обращение), а также перечень анализов и дополнительных методов исследования по нижеприведенному списку:

Лабораторные исследования, инструментальные и другие методы исследования	Срок действия
Анализ крови (эритроциты, гемоглобин, ретикулоциты, тромбоциты, лейкоциты с подсчетом формулы крови, СОЭ, гематокрит)	10 дней
Коагулограмма	10 дней
Анализ мочи	10 дней
Биохимический анализ крови: общий белок, СРБ, мочевины, креатинин, общий билирубин, прямой билирубин, АЛТ, АСТ, щелочная фосфатаза, глюкоза, триглицериды, холестерин, калий, натрий, кальций, железо, хлориды Для пациентов с сахарным диабетом дополнительно гликированный гемоглобин	10 дней
Группа крови и резус фактор	1 год
Реакция микропреципитации (Вассермана)	от 30 до 90 дней
Анализ крови на маркеры вирусного гепатита В	
Анализ крови на маркеры вирусного гепатита С	
Исследование крови на ВИЧ	6 месяцев
Исследование кала на патогенную кишечную флору (для детей до 2-х лет)	14 дней
Флюорография (заключение) Для детей – рентгенография органов грудной клетки + (флюорография для сопровождающего лица)	1 год
ЭКГ (заключение и пленка)	14 дней
ФГДС (в случае эрозий или язв необходимо пройти лечение, т.к. эти изменения являются противопоказанием для планового хирургического лечения)	30 дней
Рентгенографические исследования (снимки и заключение)	6 месяцев
Компьютерная томография (заключение) + исследование на диске	
Магнитно-резонансная томография (заключение) + исследование на диске	
Заключение врача-акушера-гинеколога для женщин	14 дней
УЗИ суставов (заключение) – при наличии	30 дней
УЗДГ вен нижних конечностей и заключение врача-сердечно-сосудистого хирурга в случае отклонения от нормы	
УЗИ сердца с указанием фракции выброса	
Заключение врача-окулиста с описанием состояния глазного дна	
Заключение врача-стоматолога о санации полости рта и отсутствии нестабильных зубов	6 месяцев
Денситометрия (заключение) – при наличии	
Для детей до 18 лет - Справку от педиатра об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение 21 дня до госпитализации	21 день

В обязательном порядке Потребителю (законному представителю) необходимо направить Выписку из медицинской карты амбулаторного больного (стационарного больного) с

заключениями профильных специалистов о санации хронических очагов инфекции и об отсутствии противопоказаний для проведения высокотехнологичной медицинской помощи при наличии сопутствующих заболеваний, с приложением результатов анализов и дополнительных методов обследования.

Поступившие от Потребителя (законного представителя), желающего получить платные медицинские услуги в условиях стационара по электронной почте Обращение и пакет документов (результаты лабораторных анализов, дополнительных методов исследования) передаются организационно-методическим отделом на рассмотрение «Комиссии по вопросам предоставления платных медицинских услуг в стационаре» (далее – Комиссия), состав и порядок работы которой утвержден Приказом ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск) «О создании комиссии по вопросам предоставления платных медицинских услуг в стационаре».

В ходе заседания Комиссии, на основании поступивших данных от Потребителя (законного представителя), перечня лабораторных анализов и дополнительных методов исследования, определяется перечень платных медицинских услуг, планируемых к оказанию, а также принимается решение о назначении ответственного медицинского сотрудника (врача-специалиста), которым планируется оказание платной медицинской помощи в условиях стационара.

Дата госпитализации для оказания платных медицинских услуг в стационаре назначается Комиссией после ее согласования организационно-методическим отделом с планом проведения операций в рамках бесплатной медицинской помощи, в соответствии с программой государственных гарантий, территориальной программой, а также в рамках выполнения Исполнителем государственного задания (плановых объемов высокотехнологичной медицинской помощи). При назначении даты госпитализации для оказания платных медицинских услуг в стационаре Исполнителем соблюдается приоритет пациентов, получающих медицинскую помощь бесплатно.

Решение Комиссии оформляется протоколом по утвержденной форме, с указанием даты госпитализации и предварительной стоимости оказываемых услуг, которое доводится до сведения Потребителя (законного представителя), заказчика с помощью электронной почты.

До момента госпитализации, ответственным медицинским сотрудником (врачом-специалистом) решается вопрос проведения очной консультации с Потребителем, в ходе которой оговаривается весь алгоритм действий по оказанию платных медицинских услуг.

После уведомления Потребителя (законного представителя) о дате госпитализации и предварительной стоимости медицинских услуг, копия протокола передается ведущему юрисконсульту, который в свою очередь, совместно с планово-экономическим отделом, оформляет на основании данных протокола договор на оказание платных медицинских услуг в стационаре (Приложение № 8, 9 к настоящему Положению) – в двух экземплярах.

Оформленные в установленном порядке договора, регистрируются ведущим юрисконсультантом в журнале регистрации договоров на оказание платных медицинских услуг в стационаре и передаются старшей медицинской сестре того отделения, в которое госпитализируется потребитель, для дальнейшей передачи в приемное отделение Центра.

По прибытии, Потребитель (законный представитель) повторно знакомится с информацией, размещенной на информационных стендах (стойках), касающейся порядка и условий предоставления платных медицинских услуг, утвержденным Прейскурантом и при согласии на оказание платных медицинских услуг в условиях стационара, обращается к медицинскому регистратору приемного отделения, для ознакомления и подписания договора на оказание платных медицинских услуг в стационаре.

В случае возникновения у Потребителя (законного представителя) вопросов по договору, в том числе по перечню планируемых к оказанию платных медицинских услуг, а также вопросов организационного характера, медицинский регистратор приемного

отделения обращается к заместителю главного врача по медицинской части, который обеспечивает разъяснение Потребителю (законному представителю) возникших вопросов.

С заключенным договором (в двух экземплярах) в стационар, Потребитель (законный представитель) обращается в кассу для внесения денежных средств, в порядке и размере, установленным в Договоре.

Ответственное лицо кассы бухгалтерии, получив от Потребителя (законного представителя) один экземпляр подписанного договора, принимает денежные средства от Потребителя (законного представителя) и оформляет кассовый чек, свидетельствующий об оплате предоставляемых медицинских услуг, один экземпляр которой вручается Потребителю (законному представителю).

В приемном отделении, перед направлением Потребителя в отделение травматологии и ортопедии (далее – стационар), Потребитель (в случае необходимости нахождения с Потребителем – законный представитель) проходит осмотр и обследование, измерение температуры тела, роста, веса, АД, пульса, а также в случае необходимости полную (частичную) санитарную обработку, передает на хранение в случае необходимости одежду и вещи. В приемном отделении, Потребителю оформляется медицинская карта стационарного больного.

Медицинский регистратор приемного отделения, после прохождения Потребителем осмотра и обследования в приемном отделении, осуществляет вызов старшей медицинской сестры того отделения стационара, в котором будет находиться Потребитель (в случае необходимости – законный представитель).

Старшая медицинская сестра стационара сопровождает Потребителя (в случае необходимости нахождения с Потребителем – законного представителя) в отделение для госпитализации.

В случае если оплата по договору производится Заказчиком услуг, то Заказчик заблаговременно обращается в юридический отдел за составлением договора на оказание медицинских услуг (Приложение № 10 к настоящему Положению) и оплачивает медицинские услуги на расчетный счет Исполнителя, в порядке установленным договором.

#### **2.10. Для получения платной медицинской помощи в условиях дневного стационара (медицинская реабилитация – 3 этап):**

Потребитель (законный представитель) желающие получить платные медицинские услуги в условиях дневного стационара, а также заказчик, знакомятся с размещенной на официальном сайте Исполнителя в сети «Интернет» в разделе «Платные услуги» информацией, касающейся порядка и условий предоставления платных медицинских услуг, Прейскурантом. Для уточнения информации потребителю (законному представителю), заказчику необходимо позвонить по номеру 8-(4812) 70-10-07.

Заведующий дневным стационаром медицинской реабилитации – врач по лечебной физкультуре является ответственным за оказание услуг в дневном стационаре и оформление договоров на оказание платных медицинских услуг в дневном стационаре (Приложения № 11, № 12 к настоящему Положению).

В случае если оплата по договору производится Заказчиком услуг, то Заказчик заблаговременно обращается за составлением договора на оказание медицинских услуг (Приложение № 13 к настоящему Положению) и оплачивает медицинские услуги на расчетный счет Исполнителя, в порядке установленным договором.

**2.11.** В случае если при предоставлении платных медицинских услуг оказываемых в соответствии с 2.9., 2.10. настоящего Положения потребуются предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг (необходимость расширения объема услуг), не предусмотренных договором, врач-специалист, которым осуществляется оказание платной медицинской помощи, Исполнитель обязан предупредить об этом Потребителя (законного представителя), а также заказчика заблаговременно. Без согласия Потребителя (законного

представителя), заказчика, Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

При этом, услуги оказываются на основании подписанного Потребителем (законным представителем) дополнительного соглашения к договору по установленной форме и оплаты данного дополнительного соглашения.

В случае если оплата по дополнительному соглашению производится Заказчиком услуг, то Заказчик подписывает дополнительное соглашение и оплачивает медицинские услуги на расчетный счет Исполнителя, в установленном порядке.

Перечень дополнительных платных медицинских услуг определяет Комиссия. Решение Комиссии оформляется протоколом.

Секретарь Комиссии передает копию протокола ведущему юриконсульту, который в свою очередь, совместно с планово-экономическим отделом, оформляет на основании данных протокола Дополнительное соглашение к договору на оказание платных медицинских услуг в стационаре – в двух экземплярах.

Контроль за соблюдением порядка согласования и оплаты дополнительных платных медицинских услуг возлагается на врача-специалиста, которым осуществляется оказание платной медицинской помощи Потребителю.

Заблаговременно перед выпиской Потребителя врач-специалист, оказывающий платную медицинскую услугу в условиях стационара, обращается к ведущему юриконсульту за оформлением Акта оказанных услуг по договору (далее – Акт).

Составленный Акт (в двух экземплярах) передается ведущим юриконсультаном врачу-специалисту для его подписания со стороны Потребителя (законного представителя).

После подписания Акта, один экземпляр передается врачом-специалистом Потребителю (законному представителю), второй экземпляр – главному бухгалтеру.

После оказания услуги, подписания Акта, Потребитель (законный представитель) получает медицинское заключение. В медицинском заключении врач отражает диагноз и рекомендации по лечению и информирует Потребителя (законного представителя) о требованиях, которые необходимо соблюдать для достижения эффективного результата, о необходимости соблюдения соответствующего режима.

**2.12.** Исполнителем предусмотрена возможность оплаты оказываемых медицинских услуг путем наличных расчетов, либо с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт - по выбору Потребителя (законного представителя), заказчика платных медицинских услуг; В случае когда заказчиком услуг выступает юридическое лицо - путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

**2.13.** В случае отказа Потребителя (законного представителя) от исполнения Договора и (или) дополнительного соглашения при предоставлении платных медицинских услуг оказываемых в соответствии с п. 2.9., 2.10. настоящего Положения, врач-специалист обязан оформить письменный отказ от медицинского вмешательства по установленной форме.

При этом, Исполнитель с пациентом (законным представителем), заказчиком медицинских услуг подписывает соглашение о расторжении (Приложение № 14,15,16 к настоящему Положению)

**2.14.** В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

**2.15.** При оказании платных медицинских услуг Исполнителем соблюдаются установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и

ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

### **3. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах**

**3.1.** ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск) обеспечивает размещение на своем сайте в сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) информации, содержащей следующие сведения:

- полное (сокращенное) наименование (ОГРН, ИНН);
- адрес места нахождения;
- адрес сайта в сети «Интернет»;
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер, срок действия, информация об органе ее выдавшем);

- перечень платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях на медицинские услуги - Прейскурант, порядок их оплаты;

- сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой, в случае участия исполнителя в реализации территориальной программы (Приложение № 4 к настоящему Положению);

- стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на "Официальный интернет-портал правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;

- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг;

- настоящее Положение (порядок и условия предоставления медицинской помощи в ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск) в соответствии с программой государственных гарантий и территориальной программой, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, в том числе и сведения об их профессиональном образовании и квалификации, режим работы ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск), график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, утвержденные отдельным Приказом ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск);

- адреса и телефоны учредителя, исполнительного органа субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и территориального фонда обязательного медицинского страхования (Приложение № 3 к настоящему Положению);

- образцы договоров (Приложения № 5-13 к настоящему Положению).

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг, в случае их установления (Приложение № 2 к настоящему Положению);

**3.2.** По требованию потребителя (законного представителя), заказчика платных медицинских услуг, ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск) предоставляет для ознакомления:

- выписку из единого государственного реестра юридических лиц;

**3.3.** В целях соблюдения и защиты прав Потребителя, на основании обращения Потребителя (законного представителя), Заказчика Исполнителем могут быть предоставлены:

- справка установленного образца об оплате медицинских услуг для предъявления в налоговые органы Российской Федерации;

- выписка из единого государственного реестра юридических лиц;

- смета/перечень оказанных услуг (в том числе комплексных);

- копия договора (с приложениями и дополнительным соглашением к нему).

#### **4. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг.**

**4.1.** При заключении договора по требованию Потребителя, заказчика платных медицинских услуг им может быть предоставлена информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

**4.2.** До заключения договора Потребитель (законный представитель) в письменной форме уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Потребителя.

**4.3.** Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме. Договор подписывается главным врачом Центра, а в его отсутствие исполняющим обязанности главного врача. Договоры хранятся в бухгалтерии в течение трех лет, с последующей сдачей их в архив на хранение.

Руководствуясь п. 2 ст. 160 Гражданского кодекса Российской Федерации, при подписании Договора со своей стороны, Центр вправе использовать факсимильное воспроизведение подписи с помощью средств механического копирования (факсимиле), являющееся аналогом собственноручной подписи и имеющего юридическую силу.

#### **5. Заключение договора дистанционным способом**

**5.1.** Исполнитель предусматривает возможность заключения договора на оказание платных медицинских услуг посредством использования сети "Интернет" на основании ознакомления потребителя и (или) заказчика с предложенным исполнителем описанием медицинской услуги (дистанционный способ заключения договора).

**5.2.** Договор с потребителем и (или) заказчиком считается заключенным со дня оформления потребителем и (или) заказчиком соответствующего согласия (акцепта), в том числе путем совершения действий по выполнению условий договора, включая внесение частично или полностью оплаты по договору с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

**5.3.** При заключении договора исполнитель представляет потребителю и (или) заказчику подтверждение заключения такого договора. Указанное подтверждение должно

содержать номер договора или иной способ идентификации договора, который позволяет потребителю и (или) заказчику получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

По требованию потребителя и (или) заказчика исполнителем направляется потребителю и (или) заказчику экземпляр заключенного договора (выписки из него), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

**5.4.** Идентификация потребителя и (или) заказчика в целях заключения и (или) исполнения договора, заключенного дистанционным способом, может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме".

Согласие (акцепт) должно быть подписано электронной подписью потребителя и (или) заказчика (простой, усиленной неквалифицированной или усиленной квалифицированной) и усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица исполнителя.

**5.5.** Потребитель и (или) заказчик обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

**5.6.** При заключении договора дистанционным способом отказ потребителя и (или) заказчика от исполнения договора может быть совершен способом, используемым при его заключении.

**5.7.** Потребитель и (или) заказчик могут направить исполнителю в любой форме и любым, включая дистанционный, способом требования, в том числе при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной платной медицинской услуги), а исполнитель обязан принять эти требования, в том числе дистанционным способом.

## **6. Ответственность**

**6.1.** За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

**6.2.** Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **7. Прочие положения**

**7.1.** Настоящее положение распространяет свое действие на случаи, если Заказчиком медицинских услуг выступает страховщик по добровольному медицинскому страхованию потребителя;

**7.2.** Вопросы не оговоренные в настоящем положении регулируются Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. № 1006»;

**Перечень работ (услуг), отраженных в лицензии на медицинскую деятельность ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск) ((Лицензия № 041-00110-67/00327563 от 22.08.2018 г.)**

**Оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:**

- акушерскому делу;
- анестезиологии и реаниматологии;
- гистологии;
- лабораторной диагностике;
- лечебной физкультуре;
- лечебному делу;
- медицинскому массажу;
- рентгенологии;
- сестринскому делу;
- сестринскому делу в педиатрии;
- физиотерапии;
- функциональной диагностике;

**Оказание первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:**

- педиатрии,
- терапии,

**Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:**

- акушерству и гинекологии (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий);
- анестезиологии и реаниматологии;
- кардиологии;
- клинической лабораторной диагностике;
- клинической фармакологии;
- лечебной физкультуре;
- медицинской микробиологии;
- медицинской реабилитации;
- медицинской статистике;
- неврологии;
- нейрохирургии;
- организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии;
- рентгенологии;
- спортивной медицине;
- травматологии и ортопедии;
- ультразвуковой диагностике;
- физиотерапии;
- функциональной диагностике;
- эндокринологии;
- эндоскопии;

**Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по:**

- лечебной физкультуре;
- медицинской реабилитации;
- медицинской статистике;
- организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии;
- рентгенологии;
- спортивной медицине;
- травматологии и ортопедии;
- физиотерапии;

**Оказание специализированной медицинской помощи в стационарных условиях по:**

- анестезиологии и реаниматологии;
- гистологии;
- диетологии;
- изъятию и хранению органов и (или) тканей человека для трансплантации;
- клинической лабораторной диагностике;
- клинической фармакологии;
- лабораторной диагностике;
- лечебной физкультуре;
- медицинской микробиологии;
- медицинской реабилитации;
- медицинской статистике;
- медицинскому массажу;
- нейрохирургии;
- организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии;
- патологической анатомии;
- рентгенологии;
- сердечно-сосудистой хирургии;
- сестринскому делу;
- сестринскому делу в педиатрии;
- спортивной медицине;
- травматологии и ортопедии;
- трансфузиологии;
- ультразвуковой диагностике;
- физиотерапии;
- функциональной диагностике;

**Оказание высокотехнологичной медицинской помощи в стационарных условиях по:**

- нейрохирургии;
- травматологии и ортопедии;
- хирургии (трансплантации органов и (или) тканей)

**Проведение медицинских экспертиз:**

- экспертизе временной нетрудоспособности,

**Проведение медицинских осмотров по:**

медицинским осмотрам (предсменным, предрейсовым, послесменным, послерейсовым);

**Перечень категорий граждан, имеющих льготы при получении платных медицинских услугах: консультативных приемах, диагностических исследованиях, профилактических и комиссионных медицинских осмотрах, медицинском освидетельствовании.**

В соответствии с Правилами внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в медицинских организациях, подведомственных федеральным органам исполнительной власти, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 08.05.2025 № 610 «Об утверждении Правил внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в медицинских организациях, подведомственных федеральным органам исполнительной власти», права инвалидов войны и граждан других категорий, предусмотренных статьями 14 - 19 и 21 Федерального закона № 5-ФЗ, на внеочередное оказание медицинской помощи реализуется в медицинских организациях подведомственных федеральным органам исполнительной власти.

Перечень федеральных учреждений здравоохранения, осуществляющих внеочередное оказание медицинской помощи указанной категории граждан, утвержден Приказом Минздравсоцразвития России от 01.04.2005 № 249 «Об организации внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан».

В данный перечень федеральных учреждений здравоохранения ФГБУ «ФЦТОЭ» Минздрава России (г. Смоленск) не включен.

Относительно реализации мер социальной защиты, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Смоленской области, сообщаем, что их действие распространяется на медицинские организации подведомственные органам исполнительной власти Смоленской области.

## **Адреса и телефоны контролирующих органов по вопросам оказания платных медицинских услуг**

### **1. Министерство здравоохранения Российской Федерации**

Сокращенное наименование: Минздрав России

Телефон справочной службы: (495) 627-29-44

Многоканальный телефон: (495) 627-24-00

Телефон для информирования о факте регистрации корреспонденции, поступившей из организаций: (495) 627-26-74, (495) 627-24-00 (доб. 4917)

Телефон для информирования о факте регистрации обращений граждан: (495) 627-29-93

«Горячая линия» Росздравнадзора по соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья:  
8 800 550 99 03

Адрес электронной почты: [info@minzdrav.gov.ru](mailto:info@minzdrav.gov.ru) (кроме федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации)

Адрес: 127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3 (55.765464:37.619812)

Режим работы: Понедельник - Четверг 9.00 - 18.00 (перерыв 12.00 - 12.45) Пятница 9.00 - 16.45 (перерыв 12.00 - 12.45)

Прием корреспонденции: г. Москва, ул. Неглинная, д.25, 3-й подъезд, "Экспедиция"

Ближайшие станции метро: "Цветной бульвар", "Трубная", "Кузнецкий мост"

### **2. Департамент Смоленской области по здравоохранению**

214008, РФ, г. Смоленск, пл. Ленина, д. 1, тел. 8 (4812) 38-67-58

**E-mail:** [info@zdrav-smolensk.ru](mailto:info@zdrav-smolensk.ru)

### **3. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Смоленской области**

214018, г. Смоленск, ул. Тенишевой, д. 26

тел.: (4812) 38-25-10 факс: (4812) 55-25-49

**E-mail:** [rpn@67.rospotrebnadzor.ru](mailto:rpn@67.rospotrebnadzor.ru)

### **4. Территориальный орган Росздравнадзора по Смоленской области**

Адрес: г. Смоленск, ул. Большая Советская, д. 30/11, 4-ый этаж.

Телефон: 8-4812-30-26-14

**E-mail:** [info@reg67.roszdravnadzor.gov.ru](mailto:info@reg67.roszdravnadzor.gov.ru)

### **5. Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Смоленской области**

Местонахождение и юридический адрес Территориального фонда обязательного медицинского страхования Смоленской области: 214025, г. Смоленск, Чуриловский тупик, д.2. Тел. (факс) 30-48-77.

**E-mail:** [sofoms@mail.ru](mailto:sofoms@mail.ru)

В соответствии со ст. 42.3 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», обращение потребителя может быть направлено:

- в письменной форме на бумажном носителе;

- в электронной форме.

- по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе официального сайта органа государственного надзора, иных уполномоченных федеральных

органов исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта РФ либо органа местного самоуправления;

- с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;

- может быть принято при личном приеме заявителя.

**Порядок рассмотрения обращений (жалоб) в вышеуказанные органы власти определены в порядке установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**

#### **ПАМЯТКА**

#### **«Порядок рассмотрения обращений граждан»**

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации» (далее – Закон) – единственный действующий законодательный акт, специально посвященный порядку рассмотрения обращений граждан. В статье 33 Конституции РФ закреплено право на обращение. Когда нарушается законодательство о правах и свободах человека и гражданина организацией, то за их защитой лицо может обратиться в органы государственной власти и местного самоуправления.

#### ***Какие права предоставлены гражданам действующим законодательством?***

Граждане имеют право:

- обратиться как индивидуально, так и в группе с другими лицами (Коллективно); устно на личном приеме, письменно, направив обращение по почте или через Интернет;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если оно не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- прекратить рассмотрение обращения по собственной инициативе, подав в орган, куда он направлял обращение, заявление в произвольной форме;

- обжаловать в вышестоящий орган или в суд принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения.

#### ***Какие сроки установлены для рассмотрения обращений граждан?***

Регистрация обращений производится в течение 3 дней с момента его поступления.

Установленный срок рассмотрения письменного обращения – 30 дней с момента регистрации обращения в органе. В исключительных случаях этот период может быть увеличен руководителем органа еще на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин должен быть уведомлен.

#### ***Какая ответственность установлена за ненадлежащее рассмотрение обращений граждан органами государственной власти и органами местного самоуправления?***

**Статья 5.59** Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях «Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан».

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, - влечет наложение административного штрафа в размере от **пяти тысяч до десяти тысяч рублей**.

**Сроки ожидания оказания медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в соответствии с программой и территориальной программой**

**Порядок и условия оказания медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических учреждениях и подразделениях:**

- при оказании первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме сроки ожидания не должны превышать 2 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми не должны превышать 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки проведения консультаций врачей-специалистов (за исключением подозрения на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки проведения консультаций врачей-специалистов в случае подозрения на онкологическое заболевание не должны превышать 3 рабочих дней;
- сроки проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 рабочих дней со дня назначения исследования (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание);
- сроки проведения компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней со дня назначения;
- сроки проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований в случае подозрения на онкологическое заболевание не должны превышать 7 рабочих дней со дня назначения исследований;
- срок установления диспансерного наблюдения врача-онколога за пациентом с выявленным онкологическим заболеванием не должен превышать 3 рабочих дней с момента постановки диагноза онкологического заболевания;
- амбулаторно-поликлинические учреждения осуществляют направление пациента на госпитализацию в экстренном и плановом порядке согласно разделу 2 Территориальной программы при наличии показаний;
- амбулаторно-поликлиническая помощь оказывается вне очереди по экстренным показаниям;
- амбулаторно-поликлиническая помощь оказывается на дому при острых ухудшениях состояния здоровья, необходимости строгого домашнего режима по рекомендации лечащего врача, тяжелых и хронических заболеваниях при невозможности передвижения пациента, патронаже детей до одного года, наблюдении до выздоровления детей в возрасте до трех лет и детей с инфекционными заболеваниями;
- лекарственное обеспечение амбулаторно-поликлинической помощи осуществляется за счет личных средств граждан, за исключением лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан в соответствии с федеральным и областным законодательством.

**Порядок и условия оказания медицинской помощи в условиях стационаров круглосуточного пребывания и стационарах дневного пребывания:**

- 1) при оказании стационарной помощи необходимо наличие направления на госпитализацию (от врача амбулаторно-поликлинического учреждения или службы скорой медицинской помощи);
- 2) сроки ожидания оказания специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи, в том числе для лиц, находящихся в стационарных организациях социального обслуживания, не должны превышать 14 рабочих дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию, а для пациентов с онкологическими заболеваниями - 7 рабочих дней с момента гистологической верификации опухоли или с момента установления предварительного диагноза заболевания (состояния). При выявлении злокачественного новообразования лечащий врач направляет пациента в специализированную медицинскую организацию (специализированное структурное подразделение медицинской организации), имеющую лицензию на осуществление медицинской

деятельности с указанием работ (услуг) по онкологии, для оказания специализированной медицинской помощи в сроки, установленные настоящим разделом;

3) стационарная помощь по экстренным и неотложным показаниям осуществляется в профильном стационаре медицинской организации в соответствии с маршрутизацией, утвержденной порядком оказания медицинской помощи при заболеваниях соответствующего профиля, а при состояниях, угрожающих жизни пациента, - в стационаре ближайшей медицинской организации;

4) оказание стационарной помощи предусматривает возможность размещения больных в палатах на 4 места и более;

5) по медицинским и (или) эпидемиологическим показаниям, установленным Министерством здравоохранения Российской Федерации, пациенты размещаются в маломестных палатах (боксах);

6) при оказании стационарной помощи больные, роженицы и родильницы обеспечиваются лечебным питанием в соответствии с физиологическими нормами;

7) в интересах лечения ребенка одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю предоставляется право на бесплатное совместное нахождение с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях независимо от возраста ребенка в течение всего периода лечения. Плата за создание условий пребывания в стационарных условиях, в том числе за предоставление спального места и питания, с указанных лиц не взимается при совместном нахождении в медицинской организации:

- с ребенком-инвалидом, который в соответствии с индивидуальной программой реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выданной по результатам проведения медико-социальной экспертизы, имеет ограничения основных категорий жизнедеятельности человека второй и (или) третьей степени выраженности (ограничения способности к самообслуживанию, и (или) самостоятельному передвижению, и (или) ориентации, и (или) общению, и (или) обучению, и (или) контролю своего поведения), - независимо от возраста ребенка-инвалида;

- с ребенком до достижения им возраста четырех лет;

- с ребенком в возрасте старше четырех лет - при наличии медицинских показаний.

В медицинских организациях, оказывающих специализированную медицинскую помощь в стационарных условиях, ведется лист ожидания специализированной медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, и осуществляется информирование граждан в доступной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", о сроках ожидания оказания специализированной медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.