

**Порядок приёма запросов и выдачи медицинских документов
(их копий) и выписок из них в ООО «ВЕРТЕБРА-МЕД»**

Установить следующие требования к организации работы по рассмотрению запросов на предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них (далее – запросы):

1. Установить следующий порядок приема и регистрации запросов.

1.1. Запросы в письменной форме могут быть доставлены в учреждение непосредственно заявителем (приложение №3), его законным представителем (приложение №4) или по почте и электронной почте.

1.2. Запросы, поданные лично заявителем (его законным представителем), регистрируются при наличии документа, удостоверяющего его личность (личность законного представителя).

При поступлении запросов по почте:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста обращения;
- составляется акт, в случае отсутствия текста запроса, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг, подарков или отсутствия документов.

1.3. Запрос составляется в свободной форме или по образцу, который имеется на стендах организации и должен содержать следующую информацию:

А) сведения о пациенте (ФИО, реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес места жительства или пребывания, почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии));

Б) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте А настоящего пункта, а также документы, подтверждающие статус законного представителя;

В) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

Г) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте;

Д) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

1.4. Запросы подлежат обязательной регистрации сотрудником регистратуры в день поступления. Срок отсчитывают с даты регистрации запроса, которую ведет сотрудник регистратуры в рабочее время.

1.5. Регистрация запросов осуществляется путем ведения журнала приема запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них (приложение №2).

1.6. С момента регистрации запросы подлежат рассмотрению в установленные сроки. Запросы аналогичного содержания маркируются номером первичного обращения с пометкой: «Аналогичное». Повторные запросы регистрируются под очередным номером с указанием кратности и дат повторных обращений.

1.7. При запросе копии из медицинской карты амбулаторного больного, медицинский регистратор производит оформление запрашиваемых копий медицинских документов, заверяет их печатью организации и производит выдачу

2. Установить следующий порядок рассмотрения запросов и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

2.1. Запросы должны быть рассмотрены не позднее 30 календарных дней с момента регистрации, включая отправление ответа заявителю. Запросы, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. На заявлении делается пометка: «Принято в ходе личного приема».

2.2. В случае отсутствия в запросе необходимых сведений или документов законного представителя, указанных в п. 1.3. настоящего порядка, медицинская организация информирует об этом пациента либо законного представителя в срок, не превышающий 14 календарных дней со дня регистрации запроса в медицинской организации.

2.3. Запросы, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются.

В случае если адресные данные могут быть идентифицированы, заявителю направляется соответствующее сообщение.

Не подлежат рассмотрению запросы, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работникам учреждения, а также имуществу учреждения.

В случае если в запросе содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы, и не приводится новых доводов, руководитель вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.

2.4. Заявителю могут быть предоставлены копии медицинских документов, выписки из них, **но не предоставляется оригинал медицинской карты амбулаторного больного (форма № 025/у)**. Оригинал медицинской карты амбулаторного больного является собственностью медицинской организации и хранится в ней. Заявитель имеет право ознакомиться с оригиналом медицинской карты амбулаторного больного в медицинской организации, не вынося её за пределы.

2.5. Предоставление заявителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве 1 (одного) экземпляра.

2.6. Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

2.7. Не предоставляются медицинские документы (копии, выписки из них), уничтоженные в связи с истекшим сроком их хранения.

2.8. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью (при наличии), на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе). Копии медицинских документов производит медицинский регистратор и выдаёт лично при личном обращении пациента или его законного представителя.

2.9. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации, подписывается врачом, заверяется печатью медицинской организации, в оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в ее учредительных документах (уставе), и выдается пациенту (его законному представителю)

Если медицинские документы ведутся в электронной форме, для предоставления заявителям их распечатывают на бумажном носителе и заверяют.

2.10. В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

2.11. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале (приложение №2 настоящего приказа), которая должна содержать:

- 1) сведения о пациенте, указанные в подпункте А пункта 1.3. настоящего Порядка;
- 2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте Б пункта 1.3. настоящего Порядка;
- 3) дату подачи запроса и дату выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них или дату направления медицинских документов (их копий) и выписок из них в форме электронных документов, а также адрес электронной почты пациента или его законного представителя;
- 4) наименование выданного документа с указанием его типа: оригинал, копия, выписка (в случае выдачи копий медицинских документов и выписок из них указывается период времени, за который они выданы);
- 5) срок возврата оригиналов медицинских документов;
- 6) подпись пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их копий) и выписок из них (за исключением случаев направления медицинских документов (их копий) и выписок из них заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо в форме электронных документов);
- 7) сведения о медицинском работнике, который произвел выдачу (направление) медицинских документов (их копий) и выписок из них (фамилия, инициалы, должность), и его подпись (усиленная квалифицированная электронная подпись в случае ведения журнала в электронной форме).

Образец заявления пациента на выдачу документов или копий, выписок из них

Главному врачу ООО «ВЕРТЕБРА-МЕД»

Д.В. Шевцову

от _____

Ф. И. О. пациента

зарегистрированного (ой) по адресу: _____

паспорт серия _____ № _____, выдан _____

_____, от _____,

период оказания пациенту медицинской помощи:

адрес пребывания (жительства): _____

почтовый адрес для направления письменного ответа:

e-mail (если есть) _____

номер контактного телефона (если есть) _____

Заявление

Прошу выдать мне следующие медицинские документы (их копии) или выписки из них _____

за период _____ в бумажном виде или электронно на электронную почту

(нужное подчеркнуть).

Дата « ____ » _____ 20 ____ г

Подпись: _____ / _____ /

расшифровка подписи

Образец заявления законного представителя на выдачу документов или копий, выписок из них

Главному врачу ООО «ВЕРТЕБРА-МЕД»

Д.В. Шевцову

от _____

Ф. И. О. законного представителя

зарегистрированного (ой) по адресу: _____

паспорт серия _____ № _____, выдан _____

_____, от _____.

документ, подтверждающий статус законного представителя:

период оказания пациенту медицинской помощи:

адрес пребывания (жительства): _____

почтовый адрес для направления письменного ответа:

e-mail (если есть) _____

номер контактного телефона (если есть) _____

Заявление

Прошу выдать мне следующие медицинские документы (их копии) или выписки из них _____

за период _____ в бумажном виде или электронно на электронную почту

(нужное подчеркнуть).

Дата « ____ » _____ 20__ г

Подпись: _____ / _____ /

расшифровка подписи