

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «УК Медгард»
А.Э. Мнацаканян



«01» июля 2024 г.

**ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ПРАВОВОЙ ИНФОРМАЦИИ
В УГОЛКЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ И НА САЙТЕ КЛИНИКИ**

Версия 3

Г. САМАРА

ООО «Управляющая компания «Медгард»		
№ документа	Наименование документа	лист
№4-2024 (версия 3)	Порядок размещения правовой информации в уголке потребителя и на сайте клиники	2

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Сокращения и определения.....	3
3. Основные задачи	3
4. Уголок Потребителя клиники	3
5. Раздел сайта «Правовая информация»	3
6. Перечень документов и порядок их размещения в Уголке потребителя и на сайте клиники.....	4
7. Ответственность за размещение правовой информации.....	6
Приложение 1. Размещение QR-кодов на "Официальный интернет-портал правовой информации" и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации	7

ООО «Управляющая компания «Медгард»		
№ документа	Наименование документа	лист
№4-2024 (версия 3)	Порядок размещения правовой информации в уголке потребителя и на сайте клиники	3

1. Общие положения.

Данная инструкция определяет порядок размещения и содержание правовой информации в Уголке потребителя и на официальном сайте клиники в соответствии с Законодательством РФ.

2. Сокращения и определения.

Таблица 1.

Термин	Определение
ФЗ	Федеральный закон
МИС	Медицинская информационная система «Медиалог»
ОУП	Отдел управления персоналом
ГКС	Группа клиентского сервиса
ОМС	Обязательное медицинское страхование
СК	Страховая компания

3. Основные задачи

Основные задачи данной инструкции – предоставление клиентам полной и достоверной информации о клинике и соблюдение требований действующего законодательства РФ, в том числе:

- Федеральный закон № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 г.;
- Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736);
- Федеральный Закон № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.12.1992 г.
- Постановление Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 г.

4. Уголок Потребителя клиники

Уголок потребителя клиники должен быть оформлен в корпоративном стиле согласно Брендбука (п. 7.7 «Доска информации») сети клиник Медгард.

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках) Уголка потребителя должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени клиники. Информационные стенды (стойки) Уголка потребителя должны располагаться в доступном для посетителей месте (холл, зона ожидания около рецепции) и быть оформлены таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

Вся информация, размещаемая в Уголке потребителя должна быть актуальна, документы должны быть хорошо читаемы и представлены в аккуратном виде (не помятые, невыцветшие).

5. Раздел сайта «Правовая информация»

Подраздел сайта «Правовая информация» должен заполняться в соответствии со Стандартом работы с сайтом сети клиник Медгард в строгом соблюдении Брендбука.

ООО «Управляющая компания «Медгارد»		
№ документа	Наименование документа	лист
№4-2024 (версия 3)	Порядок размещения правовой информации в уголке потребителя и на сайте клиники	4

6. Перечень документов и порядок их размещения в Уголке потребителя и на сайте клиники

№	Наименование документа	Вид предоставления информации, источник		Должностное лицо
		Уголок потребителя	Сайт, раздел «Правовая информация»	
1	2	3	4	5
1	Свидетельство о государственной регистрации юридического лица (Свидетельство ОГРН), Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории РФ (Свидетельство ИНН)	Ламинированные цветные копии документов или Информационный лист (текст) с указанием фирменного наименования, адреса местонахождения, серии, № и дата выдачи свидетельства ЕГРЮЛ, наименование ИФНС (например, ООО «МедГард», адрес места нахождения: 443079, г. Самара, ул. Гагарина, 20 Б, Свидетельство о государственной регистрации серия 63 №004492546 от 06.05.2006г., выдано ИФНС по Октябрьскому району г. Самары)		Юрисконсулт
2	Выписки из реестров лицензий на медицинскую, фармацевтическую деятельность, деятельность по обороту наркотических средств и психотропных веществ	Выписка из единого реестра лицензий		Юрисконсулт
3	Сведения о руководителях юридического лица и часах приема граждан	Информационный лист (текст) - ФИО генерального директора и главного врача, заместителей главного врача (при необходимости) и часы приема ими граждан		Юрисконсулт
4	Прейскурант, действующий на текущую дату	Цветной титульный лист с подписью директора клиники, сам прайс может быть черно-белый. Источник для скачивания: http://cloud.medguard.ru/ , выбрать клинику и загрузить прайс	На сайте прейскурант размещается в отдельном разделе с автоматическим обновлением из МИС.	Маркетолог
5	Правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов	Цветная копия, заверенная подписью генерального директора и печатью клиники		Юрисконсулт
6	Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг	Текст (файл) Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 № 736		Юрисконсулт
7	Федеральный закон № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральный Закон № 2300-1 «О защите прав потребителей»	Текст (файл) актуальной версии ФЗ		Юрисконсулт
8	Форма договора на оказание платных медицинских услуг + общие условия договора оказания платных медицинских услуг	Цветная копия шаблона договора и общих условий договора		Начальник ГКС

ООО «Управляющая компания «Медгард»

№ документа	Наименование документа	лист
№4-2024 (версия 3)	Порядок размещения правовой информации в уголке потребителя и на сайте клиники	5

9	Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий период и последующие 2 года, сроки ожидания представления платных медицинских услуг	Не требуется	Постановление Правительства РФ и соответствующего региона, обновляется ежегодно в январе текущего года - на текущий период и последующие 2 года	Юрисконсу льт
10	Списки медработников со сведениями об их образовании и квалификации	Списки предоставляются и обновляются по мере изменения (либо устанавливается периодичность обновления списков - 1 раз в месяц) В Уголке потребителя могут быть размещены в Папке-накопителе на стойке регистратуры, на сайте – в формате PDF.		Начальник ОУП
11	Страховые компании, с которыми у клиники заключен договор на оказание и оплату медицинской помощи по ОМС	При наличии медицинской помощи по ОМС Список -таблица (Краткое и полное наименование СК, ИНН, КПП, Код СК, Фактический адрес, данные руководителя головного офиса и руководителя обособленного подразделения (филиала) (ФИО, № телефона, факса, адрес электронной почты), сведения о лицензии)		Юрисконсу льт
12	Адреса и телефоны территориального органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	Текст (файл)		Юрисконсу льт
13	Информация о режиме работы клиники и её подразделений	Текст (файл) с графиком работы клиник и ее подразделений (поликлиника, стационар, аптека)		Начальник ГКС
14	График работы медработников (график приема врачей)	Файл обновляется 1 числа каждого месяца и утверждается подписью генерального директора (главного врача)	Не требуется	Начальник ГКС
15	Стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации	Размещение QR-кодов (на сайте достаточно ссылок) по которым можно перейти на "Официальный интернет-портал правовой информации" (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации (www.cr.minzdrav.gov.ru), на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций - форма в Приложении № 1		Юрисконсу льт

ООО «Управляющая компания «Медгард»		
№ документа	Наименование документа	лист
№4-2024 (версия 3)	Порядок размещения правовой информации в уголке потребителя и на сайте клиники	6

С 01.01.2021 года согласно Постановлению Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 г Книги жалоб и предложений в обязательном порядке должны быть у юридических лиц и ИП, оказывающих услуги общепита, бытовые услуги населению и турагентства, соответственно у медицинских организаций обязательств иметь Книгу жалоб по законодательству РФ нет.

Если пациент просит Книгу жалоб, сотрудник клиники действует в соответствии Инструкцией по работе с обращениями пациентов.

7. Ответственность за размещение правовой информации

Ответственность за своевременное предоставление актуальной информации для Уголка Потребителя и сайта клиники несут должностные лица, указанные в п. 6 (столбец 5 в таблице) данной Инструкции.


Для распечатывания на цветном принтере и ламинирования документов должностное лицо предоставляет документы маркетологу, а затем уже цветной вариант размещает в Уголке потребителя.

Ответственность за своевременной размещении предоставленной информации на сайте несет маркетолог клиники.

Разработал	Руководитель службы продаж и сервиса		Абрамова С.В.
Согласовано	Руководитель службы маркетинга		Апетян Г.С.
Согласовано	Юрисконсульт		Рябцовская Е.В.

ООО «Управляющая компания «Медгард»		
№ документа	Наименование документа	лист
№4-2024 (версия 3)	Порядок размещения правовой информации в уголке потребителя и на сайте клиники	7

Приложение 1. Размещение QR-кодов на "Официальный интернет-портал правовой информации" и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации



МЕДГАРД

СЕТЬ МНОГОПРОФИЛЬНЫХ КЛИНИК


УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!

ООО «Медгард-...» оказывает медицинские услуги в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, порядками оказания медицинской помощи, на основании клинических рекомендаций и с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Минздравом РФ и опубликованных на сайте Минздрава РФ в сети Интернет: <https://minzdrav.gov.ru>, <https://cr.minzdrav.gov.ru>, либо на Официальном интернет-портале правовой информации: <http://www.pravo.gov.ru>.


Сроки ожидания медицинской помощи, осуществляемой бесплатно в рамках обязательного медицинского страхования, соответствуют срокам, установленным Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в соответствующем году.

Сроки оказания/ожидания платных медицинских услуг определяются ресурсными возможностями Заказчика и Клиники с учетом индивидуальных особенностей организма пациента и характера течения заболевания, сообщаются Заказчику при записи на прием либо посредством телефонного звонка работниками колл-центра.


minzdrav.gov.ru



cr.minzdrav.gov.ru



pravo.gov.ru



БУДЬТЕ ЗДОРОВЫ!

medguard.ru