

Утверждаю  
Глава Варненского  
муниципального района

С. В. Маклаков

«Ч/Да» 28.05.2012г

**Административный регламент муниципальной услуги  
Муниципального учреждения здравоохранения  
«Варненская центральная районная больница»  
«Оказание первичной медико-санитарной помощи в стационаре»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание первичной медико-санитарной помощи в стационаре» разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий должностных лиц муниципальных учреждений здравоохранения (административных процедур).

Стационарная медицинская помощь предоставляется гражданам в Муниципальном учреждении здравоохранения «Варненская центральная районная больница» (далее МУЗ «Варненская ЦРБ») в соответствующих структурных подразделениях в случаях плановой или экстренной госпитализации, требующих применения интенсивных методов диагностики и лечения; круглосуточного медицинского наблюдения и (или) изоляции, в том числе по эпидемиологическим показаниям; заболевания, в том числе острого; обострения хронического заболевания; отравления; травмы; патологии беременности; родов; аборта; периода новорожденности.

Стационарная медицинская помощь подразделяется на:

- стационарную помощь с круглосуточным наблюдением за пациентом;
- стационарную помощь без круглосуточного наблюдения (дневные стационары);
- стационарно-замещающая помощь в амбулаторно-поликлинических учреждениях (койки дневного пребывания амбулаторий и поликлинического отделения МУЗ «Варненская ЦРБ»).

Муниципальная услуга (Услуга) включает в себя:

- диагностику, лечение острых, хронических заболеваний, отравлений, состояний при патологии беременности, в родах, в послеродовом периоде, при абортах, периоде новорожденности и прочих состояниях, требующих круглосуточного медицинского наблюдения, применения интенсивных методов лечения или изоляции;
- восстановительное лечение и реабилитацию.

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Оказание первичной медико-санитарной помощи в стационаре».

Получатели услуги: Медицинская помощь оказывается гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам, лицам без гражданства при предоставлении:

- документа, удостоверяющего личность;
- полиса обязательного медицинского страхования.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, оказывается только экстренная и неотложная помощь.

## 1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Конституция Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.93 № 5487-1;

Федеральный закон от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30.03.95 № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»;

Федеральный закон от 08.01.98 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах»;

Федеральный закон от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 22.06.98 № 86-ФЗ «О лекарственных средствах»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

Федеральный закон от 18.10.2007 № 230-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием разграничения полномочий»;

Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный Закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Постановление Правительства РФ от 14.02.2003 № 101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности»;

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23.12.2009 № 1013н «Об утверждении классификаций и критериев, используемых при осуществлении медико-социальной экспертизы граждан федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 24.09.2008 № 513н «Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации» (вместе с «Порядком организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации»);

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 01.07.2007 № 514н «О порядке выдачи медицинскими организациями листов нетрудоспособности»;

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 29 июля 2005 года № 487 «Об утверждении порядка организации оказания первичной медико-санитарной помощи»;

Приказ Минздравсоцразвития от 5 августа 2003 года № 330 «О мерах по совершенствованию лечебного питания в лечебно-профилактических учреждениях Российской Федерации»;

Стандарты медицинской помощи, порядок оказания медицинской помощи при различных заболеваниях, утвержденные приказами Минздравсоцразвития РФ;

Типовые штатные расписания и таблицы оснащения учреждений здравоохранения, утвержденные приказами Минздравсоцразвития РФ;

Приказы Минздравсоцразвития РФ о расчете норм оснащения мягким инвентарем, обеспечения медикаментами;

Гигиенические требования к устройству и эксплуатации рентгеновских аппаратов и проведению рентгенологических исследований. СанПиН 2.1.3.2630-10;

Правила сбора, хранения и удаления отходов лечебно-профилактических учреждений. СанПиН-2.1.7.728-99;

Территориальная программа государственных гарантий оказания населению Челябинской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой ежегодно постановлением Правительства области;

Устав Варненского муниципального района (в редакции последних изменений);

Лицензия № ЛО-74-01-000864 от 25.05.2010 г. на осуществление медицинской деятельности (с приложениями), выданная МУЗ «Варненская ЦРБ»;

иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Челябинской области и Варненского муниципального района, регламентирующие оказание медицинской помощи.

1.3. Наименование уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу и его структурных подразделений.

Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное учреждение здравоохранения «Варненская центральная районная больница», находится по адресу: 457200, п.Варна, ул.Магнитогорская, д.1.

Главный врач МУЗ «Варненская ЦРБ» Моисеев Константин Юрьевич тел. 21230

Зам. главного врача по медицинской части Тишков Александр Глебович тел. 21002

Зам. главного врача по организационно-методической работе Слободянюк Флора Магасумовна тел. 21646

Зам. главного врача по поликлинике Алешина Нина Александровна тел. 21795

Зам. главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности Студеникин Виктор Георгиевич тел. 26206

Зам. главного врача по контролю качества Ушпик Анатолий Петрович тел. 26206

Терапевтическое отделение, тел. 22148, зав. отделением Исмурзинова Эльвира Нигматовна.

Хирургическое отделение, тел. 22286, зав. отделением Готовщиков Дмитрий Витальевич

Педиатрическое отделение, тел. 22132, зав. отделением Кистайкина Ирина Николаевна

Гинекологическое отделение, тел. 21656, зав. отделением Денисова Татьяна Владимировна.

Акушерское отделение, тел. 21156, зав. отделением Денисова Татьяна Владимировна.

Инфекционное отделение, тел. 22933, зав.отдлением Кистайкина Ирина Николаевна.

Анестезиологическо-реанимационное отделение, тел. 30352, зав. отделением Туркбаев Давлат Исламидинович.

Краснооктябрьская участковая больница, тел. 25698, зав. отделением Даниленко Юрий Викторович.

Дневной стационар поликлинического отделения МУЗ «Варненская ЦРБ», тел. 21795, зам. главного врача по поликлинике Алешина Нина Александровна.

Дневные стационары амбулаторий МУЗ «Варненская ЦРБ»:

Арчаглыаятской, тел. 27394, врач общей практики Туркбаев Алижан Исламидинович.

Кулевчинской, тел. 23616, врач общей практики Якупов Рафаил Г

Бородиновской, тел. 45136, врач общей практики Камайкина Маргарита Ивановна.

Толстинской, тел. 45134, врач общей практики, Рудницкая Анастасия Анатольевна.

Краснооктябрьской, тел. 25698, врач общей практики Даниленко Юрий Викторович.

#### 1.4. Результат предоставления услуги:

1. Выполнение (с учётом индивидуальных особенностей пациента) стандарта оказания медицинской помощи при данном заболевании.
2. Выздоровление клиническое.
3. Улучшение состояния больного.
4. Определение показаний для перевода на другой этап лечения.
5. Определение показаний для перевода в специализированное отделение.
6. Отсутствие показаний к круглосуточному наблюдению за состоянием здоровья пациентов.

1.5. Единица измерения Услуги: один койко-день; количество пролеченных больных.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### 2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге;

Получение сведений о местах нахождения и графике работы медицинских учреждений, предоставляющих данную Услугу, осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- наличия информационных материалов, размещенных на стендах непосредственно в медицинских учреждениях района;
- официального сайта МУЗ «Варненская ЦРБ» в Интернет.

На стендах ЛПУ размещена следующая информация:

- информация о наименовании лечебного учреждения МУЗ «Варненская ЦРБ»;
- информация о режиме работы лечебного учреждения МУЗ «Варненская ЦРБ»;
- информация о номерах телефонов лечебного учреждения МУЗ «Варненская ЦРБ»;
- территориальная программа государственных гарантий оказания населению Челябинской области бесплатной медицинской помощи;
- перечень медицинских услуг, оказываемых стационаром, в том числе платных, с указанием цен;
- перечень документов, которые потребитель должен представить для получения Услуги;
- перечень оснований для отказа оказания Услуги;
- график приема пациентов;

- указатель кабинетов;
- режим работы главного врача района и заместителей главного врача района;
- адрес и телефоны Министерства здравоохранения Челябинской области, ФОМС, страховых медицинских компаний;
- информация о способах доведения пациентами своих отзывов, замечаний и предложений о работе МУЗ «Варненская ЦРБ»;

В каждом лечебном учреждении имеются информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных медицинских услугах, требования к пациенту, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Регламент.

Информация о процедуре предоставления Услуги сообщается по номерам телефонов для справок, а также размещается на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.), официальном сайте в Интернет.

Главный врач района осуществляет прием заявителей по адресу: п.Варна, ул.Магнитогорская, д.1 (административный корпус), каждый понедельник с 09.00 до 16.00.

Заместитель главного врача по медицинской части осуществляет прием заявителей по адресу: п.Варна, ул.Магнитогорская, д.1 (административный корпус), ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с 09.00 до 16.00.

Перечень необходимых для получения муниципальной услуги документов, их формы, способ получения, в том числе в электронном виде

Документы, необходимые для получения Услуги при плановой госпитализации:

- направление на плановую госпитализацию;
- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования (далее по тексту - полис ОМС);
- документы, удостоверяющие личность;
- диагностический минимум с учётом профиля госпитализации.

Экстренная неотложная медицинская помощь оказывается пациенту и при отсутствии вышеперечисленных документов.

Пациенту, имеющему временный страховой полис, оказываются медицинские услуги на период действия полиса.

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги:

2.2.1. Условия предоставления стационарной медицинской помощи:

Условия предоставления стационарной медицинской помощи по экстренным показаниям.

Направление на госпитализацию в стационар по экстренным показаниям осуществляют:

- врачи и фельдшера первичного звена;

- врачи - консультанты.

Больной должен быть осмотрен в отделении не позднее 60 минут с момента обращения, а при угрожающих жизни состояниях - немедленно.

Экстренная медицинская помощь должна быть оказана при обращении пациента в любое время суток. После оказания неотложной помощи и определения маршрута пациента транспортабельный больной может быть переведен в соответствующее отделение лечебного учреждения. Транспортировка осуществляется бригадами скорой медицинской помощи. Пациентам, не нуждающимся в стационарном лечении, выдаются рекомендации для амбулаторно-поликлинического лечения.

Показания к экстренной госпитализации:

а) состояния, угрожающие жизни пациентов;

б) состояния, требующие экстренных и срочных оперативных вмешательств;

в) состояния, требующие коррекции лечения в отделении реанимации и интенсивной терапии;

г) состояния, угрожающие жизни и здоровью окружающих.

Объем оказания помощи определяется в соответствии с тяжестью заболевания. В случаях, когда необходимый объем помощи выходит за рамки возможности лечебного учреждения, проводится консультация по телефону с врачом-специалистом областного медицинского учреждения. Больного, в зависимости от рекомендаций областного врача-специалиста, переводят в специализированный стационар или отделение с учётом возможности транспортировки, или врач-специалист по санитарной авиации вызывается в МУЗ «Варненская ЦРБ».

Экстренная госпитализация осуществляется фельдшером бригады скорой медицинской помощи и дежурным врачом МУЗ «Варненская ЦРБ».

Проведение диагностических и лечебных мероприятий начинается в день госпитализации после врачебного осмотра, за исключением случаев необходимости оказания экстренной и неотложной помощи.

Перевод пациента в лечебно-профилактическое учреждение более высокого уровня осуществляется по медицинским показаниям.

При госпитализации детей до 3 лет, а также и старше (при наличии медицинских показаний для индивидуального ухода) матери или другому члену семьи предоставляется койка и питание по установленным нормативам.

В случае невозможности оказания пациенту необходимой медицинской помощи в лечебно-профилактическом учреждении, расположенном в населенном пункте по месту жительства, пациент должен быть направлен в специализированное учреждение здравоохранения или специализированный региональный центр.

#### 2.2.2. Условия предоставления плановой стационарной медицинской помощи (в круглосуточном стационаре)

Направление на плановую госпитализацию осуществляют:

- врачи первичного звена;
- врачи узких специальностей поликлиники.

Плановая госпитализация осуществляется при наличии документов, утвержденных регламентом работы профиля отделения, результатов диагностических исследований, которые могут быть проведены в амбулаторных условиях.

Максимальное время ожидания определяется очередью на плановую госпитализацию. В отделениях стационара ведутся журналы очередности на госпитализацию. Пациенту в направлении врачом стационара указывается дата планируемой госпитализации. В случае не возможности госпитализировать больного в назначенный срок заведующий отделением обязан известить пациента не менее чем за три дня до даты плановой госпитализации и согласовать с ним новый срок госпитализации.

Объем оказания помощи при плановой госпитализации определяется стандартами медицинской помощи при конкретных заболеваниях, утвержденных приказами Минздравсоцразвития РФ. В случаях, когда необходимый объем помощи выходит за рамки возможности лечебного учреждения, больной должен быть переведен в специализированный стационар или отделение.

Направление пациента на плановую госпитализацию осуществляется лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного врачебного наблюдения. Пациенты с полисами обязательного медицинского страхования, зарегистрированными за пределами Челябинской области, госпитализируются на общих основаниях..

Стационарная помощь больному оказывается в отделениях (на этапах):

- краткосрочного пребывания;
- интенсивного лечения;
- долечивания с круглосуточным пребыванием;
- долечивание с дневным пребыванием.

В зависимости от состояния пациента он может переводиться с одного этапа на другой либо ограничиться лечением на одном из них. Срок пребывания на каждом этапе определяется состоянием здоровья пациента.



При плановой госпитализации больному предоставляется возможность выбора стационара среди медицинских учреждений, с которыми страховая медицинская организация, застраховавшая пациента, имеет договор, за исключением случаев необходимости оказания экстренной и неотложной помощи.

Максимальное время ожидания плановой госпитализации определяется очередностью и не должно превышать 14 дней с момента записи на очередь.

В случаях, когда эффективная медицинская помощь по жизненным показаниям не может быть оказана в лечебно-профилактических учреждениях, расположенных на территории Челябинской области, комиссией Министерства здравоохранения Челябинской области рассматривается вопрос о целесообразности направления больного для лечения за пределы Челябинской области.

### 2.2.3. Условия пребывания в круглосуточном стационаре

Размещение больных производится в палаты на 2-6 человек.

Обеспечение питанием, проведение лечебно - диагностических манипуляций, лекарственное обеспечение.

Ознакомление пациента с: правилами пребывания в отделении и режимом его работы; гарантией сохранения медицинской тайны для пациента; соблюдением санитарно-эпидемиологического режима отделения.

Лечащий врач обязан информировать больного, а в случаях лечения несовершеннолетних детей в возрасте до 15 лет - его родителей или законных представителей, о ходе лечения, прогнозе, необходимом индивидуальном режиме.

Администрация больницы обязана обеспечить хранение одежды и личных вещей пациента, исключаящее хищение и порчу, до момента выписки.

### 2.2.4. Условия и порядок предоставления стационарной медицинской помощи лицам без определенного места жительства

Лицам без определенного места жительства при отсутствии страхового полиса, документов удостоверяющих личность оказывается медицинская помощь в объеме экстренной медицинской помощи.

### 2.2.5. Условия и порядок предоставления стационарной медицинской помощи лицам без гражданства, постоянно проживающим на территории Варненского муниципального района.

Порядок оказания стационарной медицинской помощи (в круглосуточных стационарах) лицам без гражданства устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 2.3. Условия предоставления или отказа в муниципальной услуге:

2.3.1. Условия предоставления муниципальной услуги по оказанию стационарной медицинской помощи устанавливаются в соответствии с требованиями Территориальной

программы государственных гарантий оказания населению Челябинской области бесплатной медицинской помощи на соответствующий год.

2.3.2. Гражданину может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги при оказании плановой медицинской помощи при отсутствии медицинских документов, а также при отсутствии возможности у данного учреждения здравоохранения для предоставления необходимого вида стационарной медицинской помощи (в связи с отсутствием лицензии на данный вид помощи, необходимого специалиста, оборудования и т.д.).

2.3.3. Оказание муниципальной услуги может быть прекращено при оказании плановой медицинской помощи в случае отказа пациента от дальнейшего предоставления услуги, несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка учреждения здравоохранения.

2.3.4. Отсутствие полиса ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в оказании стационарной медицинской помощи по экстренным показаниям.

2.4. Платность (бесплатность) предоставления муниципальной услуги:

Виды медицинской помощи, предоставляемой гражданам бесплатно, определены в «Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи проживающим на территории Челябинской области на соответствующий год» (далее по тексту - Программа государственных гарантий).

Оказание платных медицинских услуг производится в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 января 1996г. № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», Распоряжения Главы Варненского муниципального района Челябинской области «Об установлении тарифов на платные медицинские услуги, оказываемые муниципальным учреждением здравоохранения «Варненская центральная районная больница»

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- осмотр лечащим врачом с целью определения состояния пациента и установления диагноза;
- лабораторное и инструментальное обследование граждан с целью верификации диагноза;
- подбор и назначение лечения в соответствии с имеющейся нозологией и медицинскими стандартами;
- проведение необходимого назначенного лечения;
- коррекция лечения;
- проведение консультаций специалистов по показаниям в соответствии с медицинскими стандартами;

- контроль клинико-лабораторных данных и данных инструментального обследования по мере необходимости;
- проведение врачебной комиссии (ВК) в случаях, предусмотренных приказом №514 Министерства здравоохранения и социального развития от 01.08.2007 г.;
- выписка пациента с оформлением документации и выдачей на руки больному документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление гражданина в стационар с целью получения стационарной медицинской помощи.

#### **4. ПОРЯДОК И КОНТРОЛЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Общий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется администрацией МУЗ «Варненская ЦРБ». Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенций решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

Непосредственный контроль соблюдения медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главным врачом района.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Челябинской области главным врачом района осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованием законодательства.

#### **5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действия (бездействия), решений должностных лиц структурных подразделений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц структурных подразделений МУЗ «Варненская ЦРБ» может быть подана в письменной форме:

- по адресу: 457200, Челябинская обл., п. Варна, ул. Магнитогорская, д.1, Главному врачу.
- по телефону/факсу: (8-35142)21230;
- по электронному адресу: [crbvarna@mail.ru](mailto:crbvarna@mail.ru), Главному врачу.

5.3. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения к должностному лицу на личном приеме заявителей. Прием заявителей в МУЗ «Варненская ЦРБ» осуществляет главный врач по понедельникам с 09-00 до 16-00, а в его отсутствие –

заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по поликлинике, заместитель главного врача по организационно-методической работе ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 09.00 до 16.00.

Прием заявителей главным врачом МУЗ «Варненская ЦРБ» проводится по предварительной записи по телефону: (8-35142) 21230 понедельник-пятница с 08.00 до 16.00.

При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Срок рассмотрения письменных жалоб и обращений 30 дней со дня ее регистрации.

5.5. Должностное лицо МУЗ «Варненская ЦРБ», рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом действии в письменном виде в течение 30 дней со дня регистрации жалобы по почтовому или электронному адресу, указанному заявителем в жалобе.

5.6. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.7. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):

- не указаны фамилия заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом;
- текст обращения не поддается прочтению; ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если фамилия и адрес поддаются прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями; ответственное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

5.8. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы или дан устный ответ с согласия заявителя.

5.9. Если в результате рассмотрения обращение (жалоба) признана обоснованной, главный врач Учреждения принимает решение о привлечении к дисциплинарной ответственности работника, ответственного за выполнение действия (бездействия), осуществляемого в ходе предоставления Услуги, в порядке, установленном действующим законодательством РФ.