

Обращайтесь – рассмотрим!

*Работа с обращениями граждан – важный аспект деятельности любой медицинской организации. Если эта работа выстроена правильно, то она помогает избежать развития конфликтных ситуаций и их перевода в плоскость судебного разбирательства. Однако в этой сфере немало нюансов, которые необходимо учитывать, чтобы эффективно рассматривать жалобы и обращения. О том, как правильно наладить работу с обращениями граждан, каков порядок реагирования и о законодательных аспектах порядка рассмотрения обращений, рассказывает **Юрий Прытков**, начальник управления по надзору за исполнением федерального законодательства Прокуратуры Калужской области.*

Обращения – это серьезно!

Основным правовым актом, который регламентирует порядок обращений граждан, является Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее также - Федеральный закон №59-ФЗ). Длительное время этот закон касался исключительно органов государственной власти и органов местного самоуправления, но несколько лет назад в него были внесены изменения и теперь все медицинские организации государственной формы собственности в полном объеме подпадают под действие этого закона. Также этот закон применяется и к частным медицинским организациям, если они работают в системе ОМС.

Нарушения порядка рассмотрения обращений – это серьезное основание для привлечения к административной ответственности, и с каждым годом число лиц, привлеченных к ответственности за нарушения в этой сфере, растет. В 2018 году за нарушения при рассмотрении обращений к административной ответственности были привлечены почти 7 тыс. должностных лиц. Важно понимать, что ответственность распространяется на всех должностных лиц – от регионального министра здравоохранения, до заведующей поликлиникой сельской больницы.

Контроль за рассмотрением обращений граждан тоже ужесточается. В 2017 году был издан Указ Президента РФ от 17 апреля 2017 г. №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», наиболее важными в нем являются два аспекта:

- 1) обязанность по мониторингу и анализу результатов рассмотрения обращения граждан возложена на Администрацию Президента РФ;
- 2) все субъекты на которых распространяется действие Федерального закона №59-ФЗ обязаны ежемесячно предоставлять в Администрацию Президента РФ в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах принятых по обращениям.

Создана единая информационная система и ответ на любое обращение попадает в эту систему и легко контролируется.

Федеральный закон №59-ФЗ делит все обращения на три вида – предложение, заявление и жалоба. Данные понятия раскрываются в Федеральном законе №59-ФЗ, но при этом в законодательстве нет дифференцированного подхода к их рассмотрению – для всех трех видов применяется единый подход. Каждое обращение может быть подано не только в интересах самого заявителя, но и в интересах третьих лиц, либо неопределенного круга граждан.

Не нарушая прав

При работе с обращениями, нельзя забывать о правах граждан, поскольку их нарушение автоматически является нарушением требований закона.

К основным правам относится **право граждан предоставлять дополнительные документы и материалы**, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. Нельзя отказать гражданину в этом праве, поскольку от документов, которые будут рассматриваться, напрямую зависит результат рассмотрения обращения и его юридическая квалификация.

Еще один важный правовой аспект – **граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения**, если это не затрагивает права и свободы других лиц, и, если в данных материалах не содержатся сведения, содержащие государственную, или иную охраняемую законом тайну (применительно к медицинским организациям – врачебную). И даже получив ответ на свое обращение от медицинской организации, гражданин имеет право подать заявление с просьбой ознакомиться с теми документами, которые послужили основанием для вынесения решения. Отказать в предоставлении такой информации ему не вправе.

При этом есть существенные нюансы в требованиях к самим ответам, которые даются уполномоченными должностными лицами – ответы не обязаны быть мотивированными. Это означает, что отвечая на обращение, главный врач не обязан пересказывать все статьи закона, которыми он руководствовался при вынесении решения или указывать реквизиты всех документов, на основании которых он пришел к определенным выводам. **Ответ должен быть своевременным, объективным, но не обязан быть мотивированным.**

Также граждане имеют право:

- получать письменный ответ по существу поставленных вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в администрацию или в судебном порядке.
- подать заявление о прекращении рассмотрения обращения, например, в тех случаях, когда вопрос перестал быть актуальным.

Одновременно с правами, **закон устанавливает гарантии безопасности для гражданина – не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия.**

На практике приходится сталкиваться с двумя основными механизмами нарушения данного права. Например, когда органы управления здравоохранения перенаправляют копию поступившего к ним обращения непосредственно в ту медицинскую организацию, чьи действия обжалуются. Это прямое нарушение закона, поскольку то, что гражданин указывает в своем обращении, не должно стать достоянием медицинских работников, которые оказывали ему медицинскую помощь.

И второй случай нарушений – поручение рассмотрения обращения тому должностному лицу, чьи действия обжалуются. Если жалоба поступила на заместителя главного врача, то главный врач не может поручить этому заместителю рассмотреть жалобу лишь на том основании, что в обязанности заместителя входит организация оказания медицинской помощи – это будет нарушением закона.

Что делать с обращениями?

Порядок рассмотрения обращений регламентирован Федеральным законом №59-ФЗ, согласно которому письменное обращение подлежит регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

Если суть обращения содержит вопросы, которые не входят в компетенцию того органа, куда оно поступило, то в течение 7 дней обращение должно быть перенаправлено в орган с соответствующей компетенцией с уведомлением заявителя о перенаправлении обращения. Уведомление об этом должно быть направлено гражданину в тот же семидневный срок.

Бывают случаи, когда часть вопросов в обращении относится к компетенции организации, куда оно поступило, а часть – не относится, поскольку в одном обращении собрано все – от жалобы на некачественное лечение до просьбы заменить асфальт перед поликлиникой. В таком случае лицо, которое рассматривает обращение, должно найти иные органы, к компетенции которых относится часть вопросов, и перенаправить обращение и в эти органы. Для этого необходимо хорошо ориентироваться в иерархии органов исполнительной власти, органов контроля и их компетенций.

Поскольку существует запрет направлять жалобу на рассмотрение в тот орган или тому должностному лицу, действие которых обжалуется, то возникает вопрос – что делать если главному врачу поступила жалоба на него самого? В этом случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение в судебном порядке.

Есть три основных принципа, обязательные при рассмотрении жалоб - все обращения должны быть рассмотрены:

- всесторонне;
- объективно;
- своевременно.

Принцип всестороннего рассмотрения обращений подразумевает, что в случае поступления обращения, например, жалобы, должны быть исследованы все обстоятельства, а не только та информация, которая есть на момент обращения у должностного лица, которое принимает решение. Таким образом, при необходимости, должны быть исследованы дополнительные документы, сделаны межведомственные запросы и т.п. Федеральный закон №59-ФЗ также предусматривает, что обращение может быть рассмотрено с участием гражданина, который его направил, но это право организации, а не обязанность. Даже если гражданин будет настаивать, то должностное лицо вправе отказать ему в этом, если сочтет его присутствие необязательным.

Реализация принципа объективности подразумевает непредвзятую оценку, поэтому и не допускается рассмотрение жалоб теми, на кого заявитель жалуется. Также предусмотрена ответственность должностного лица за предоставление недостоверной информации.

И, наконец, принцип своевременности – неукоснительного соблюдения сроков.

Существуют определенные особенности и при рассмотрении электронных обращений. Если обращение поступило по электронным каналам связи, то ответ на него и все уведомления направляются только по электронным каналам связи.

Необходимо отметить, что рассмотрение электронных обращений вызывает ряд объективных сложностей, поскольку возможность написать обращение реализована не только на портале Госуслуг, где предусмотрена обязательная идентификация личности. Например, сообщение может быть отправлено адресатом в медицинскую организацию по

электронной почте и написано лицом, личность которого по этому письму невозможно идентифицировать. При этом ответ на такое письмо может предполагать включение сведений, составляющих врачебную тайну, а без идентификации заявителя эти данные не могут быть предоставлены. Законодательно это проблема пока не решена. На данный момент есть только один выход из этой ситуации – отправлять ответ по сути обращения, но конкретную информацию, которая составляет врачебную тайну, не сообщать (формальный ответ). В будущем, конечно, необходима обязательная идентификация лица, написавшего обращение. Уже сейчас органы контроля проводят внеплановые выездные проверки по обращениям только при условии авторизации заявителя. По всем остальным случаям такие проверки не проводятся.

Работа с устными обращениями также регулируется законом, но редко ведется правильно. В частности, законом установлена обязанность руководителей органов власти и организаций, на которые распространяется действие Федерального закона №59-ФЗ, а это, как мы помним, и медицинские организации, проводить личный прием граждан.

У любой организации, уполномоченной рассматривать обращения граждан, **должен быть график личного приема**, а информация о нем должна доводиться до сведения граждан. Человек, пришедший на прием должен предъявить документ, удостоверяющий личность, чтобы принимающий знал, с кем именно он ведет разговор.

Во время личного приема тоже допускается большое число нарушений. Неправильно просто поговорить с пациентом, всегда при личном приеме **должна заполняться карточка личного приема гражданина**. В карточку заносятся данные гражданина и содержание его обращения. Если вопрос, который обсуждается на личном приеме, может быть решен оперативно, то, с согласия гражданина, ответ дается устно, в карточке делается пометка, что ответ и разъяснения даны.

Если же, как чаще всего и случается, требуется проведение проверки, изучение документации, проведение консультаций и т.п., то карточка личного приема регистрируется как письменное обращение и ответ дается в письменной форме.

Кратко остановимся на вопросе **о платных медицинских услугах**. В этом случае действует Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Если гражданин недоволен оказанной платной медицинской услугой, то он может написать претензию в порядке, предусмотренном именно этим законом. Сроки рассмотрения такой претензии иные, не 30 дней, поскольку на платные услуги не распространяется действие Федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». Срок рассмотрения претензии по Закону «О защите прав потребителей» составляет 10 дней. Если в течение этого срока не принято решение об удовлетворении жалобы, например, об уменьшении стоимости услуги или возмещении убытков, то гражданин может обратиться с иском в суд. При судебном разбирательстве, суд дополнительно взыскивает с исполнителя услуги (медицинской организации) штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя.

Разный подход

В зависимости от того, как оформлено обращение, от сути обращения, при работе с ними используются различные подходы.

Если в обращении не указаны ФИО, почтовый адрес обратившегося, то в этом случае ответ на обращение не дается. Исключение – если обращение содержит сведения

о готовящемся преступлении, тогда оно обязательно направляется в правоохранительные органы.

Если в обращении **заявитель обжалует судебное решение** по уже рассмотренному вопросу, то в течение 7 дней со дня регистрации, обращение возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования судебного решения. Обязательно не просто указать, что решение суда может быть обжаловано, но подробно разъяснить порядок обжалования.

Если в жалобе содержатся нецензурная брань, угрозы, оскорбления, то закон разрешает оставить обращение без ответа, но необходимо отправить гражданину уведомление о недопустимости злоупотребления своим правом. Норма непростая, поскольку в законодательстве нет единого подхода к понятию «оскорбительные выражения». Если должностное лицо посчитает выражения оскорбительными и ответ на обращение не будет дан, то гражданин может пожаловаться на это решение в вышестоящий орган, и если вышестоящий орган придет к противоположному выводу относительно «оскорбительности» высказываний, то должностное лицо медицинской организации может быть привлечено к административной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений.

Руководители медицинских организаций часто спрашивают, что делать если отдельные граждане постоянно пишут десятки обращений, жалуются в правоохранительные органы, постоянно **указывают информацию, которая не находит подтверждения**. Ответ на этот вопрос дан Верховным судом РФ.

В обзоре практики Верховного суда РФ содержится вывод, что в этом случае к какой-либо ответственности гражданина привлечь невозможно, так как он реализует свое конституционное право. Обращение – это не официальный документ, и если сведения, указанные в обращении не нашли подтверждения, то это не влечет наказания. Поэтому отвечать на такие обращения необходимо в установленном законом порядке.

Часто проблемой для медицинских организаций являются идентичные обращения гражданина по одному и тому же вопросу. Если ранее гражданину давались ответы по существу, а в новом обращении нет новых доводов и обстоятельств, то закон содержит механизм прекращения переписки с гражданином, но здесь тоже есть нюансы. Необходимо внимательно изучать эти обращения, поскольку если заявителем будет поставлен хоть один новый вопрос по сути дела, то этот вопрос подлежит рассмотрению.

Если заявитель по ранее обсужденной проблеме приводит новые доводы и аргументы, то ему необходимо дать ответ в обычном порядке. Некоторые граждане также одновременно рассылают веерные сообщения по одному и тому же вопросу в разные контролирующие органы. В таких случаях, на запрос информации по одному вопросу, поступившему от разных проверяющих органов, медицинской организации необходимо отвечать всем, при этом полезно указать, что проверку по данному заявлению уже проводили другие проверяющие органы (указать эти органы).

Если **текст обращения не поддается прочтению**, то ответ на него не дается, но в течение 7 дней после регистрации об этом направляется уведомление гражданину, если его ФИО и адрес поддаются прочтению.

Часто **текст обращения не позволяет определить его суть**. В таком случае Федеральный закон №59-ФЗ говорит, что **если текст обращения не позволяет определить суть предложения**, то в течение 7 дней после регистрации необходимо направить об этом уведомление гражданину. Здесь есть важный момент – законодатель в данном случае впервые выделяет отдельный вид обращения – предложение. Таким образом, в случае последующего рассмотрения дела в суде, суд может принять во внимание, что данная

норма распространяется только на предложения, а не на другие виды обращений - жалобы или заявления.

Если ответ по существу поставленного вопроса **не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну**, то гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения тайны.

Региональная специфика

Законодательство позволяет регионам устанавливать дополнительные требования и гарантии при рассмотрении обращений граждан, которые отсутствуют в федеральном законодательстве. Практически в каждом регионе они есть.

Рассмотрим несколько таких региональных особенностей на примере Нижегородской области. В частности, региональными законами Нижегородской области установлено, что обращение может быть подано телеграммой или факсом – и это является законным, несмотря на то, что данная норма отсутствует в Федеральном законе №59-ФЗ.

В Нижегородской области установлено дополнительное обязательство – уполномоченное лицо обязано удостоверить своей подписью факт приятия обращения, хотя в Федеральном законе №59-ФЗ ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» такой обязанности нет.

Реализованы дополнительные права граждан. Граждане вправе по телефону получить информацию о регистрации обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

В Нижегородской области установлены и меры дополнительной ответственности по обращениям граждан, которые не содержатся в Федеральном законе №59-ФЗ, так, например, если должностное лицо принимает решение о полном или частичном удовлетворении жалобы, то организацией должен быть рассмотрен вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности лица, чьи действия стали предметом обжалования.

Таким образом, руководителям медицинских организаций в регионах, должностным лицам, которые работают с обращениями граждан, следует знать не только федеральный закон, но и нормативы, которые действуют в конкретном субъекте Российской Федерации, поскольку они могут значительно дополнять федеральные.

С другой стороны, данные законы не должны распространяться на уполномоченные представительства организаций федерального уровня, расположенные в субъектах Российской Федерации. Например, территориальные отделения Росздравнадзора в субъектах Российской Федерации должны подчиняться только федеральному законодательству. Под действие местных законов подпадают только органы власти соответствующего субъекта Российской Федерации, муниципальные органы власти и те организации, которые находятся на территории этого субъекта в региональном подчинении.

Типичные нарушения рассмотрения обращений

1. Несоблюдение сроков регистрации и рассмотрения обращений – самый распространенный вид нарушений. Как уже упоминалось, обращение должно быть зарегистрировано в течение 3 дней после поступления. Нельзя его отложить в сторону – факт получения письма может быть легко установлен в информационной системе почты.

Само обращение рассматривается в течение 30 дней. До сих пор нет единообразной практики исчисления этого срока. Статья 12 Федерального закона №59-ФЗ говорит, что

обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В соответствии со статьей 191 Гражданского Кодекса РФ «течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало», иными словами – 30 дней исчисляются со дня следующего за днем регистрации. Судебная практика также не склоняется к единству, соотношение судебных решений о нарушениях сроков делится примерно поровну между ГК РФ и Федеральным законом №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». Для подстраховки лучше исчислять срок рассмотрения обращения со дня регистрации.

Иногда возникают вопросы с тем, что считать днем окончания срока. Гражданский Кодекс РФ в статье 193 говорит, что если последний день срока приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день. В некоторых регионах решено не следовать этому принципу, и если последний день срока приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается рабочий день перед ним, а не после. Например, последний день рассмотрения обращения приходится на 1 мая (выходной день) и в соответствии с ГК РФ окончание срока переносится на окончание майских праздников, а в ряде регионов, напротив, рассмотрение обращения должно быть завершено перед майскими праздниками. Очень важно сверяться с региональным законодательством.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен. Решение о продлении рассмотрения обращения должно быть обязательно принято в пределах изначального 30-ти дневного срока с обязательным уведомлением обратившегося о продлении, которое он должен получить в течение тех же 30 дней. **Причины продления рассмотрения обращения раскрывать необязательно**, но если впоследствии будут установлены факты необоснованного продления, то это будет признано нарушением.

2. Другой распространенный вид нарушений – некачественное рассмотрение обращений, что подразумевает нарушение принципов объективности и всесторонности.

Если заявитель в жалобе приводит несколько доводов, а рассматриваются не все из них – это нарушение процедуры. Важно очень внимательно читать суть обращений. Если пациент спрашивает, почему ему не выписано конкретное лекарство, то не стоит разъяснять на многих страницах порядок выписки лекарственных препаратов, надо четко ответить на вопрос - почему не было выписано именно ему.

3. Часто допускаются нарушения на этапе перенаправления в другие органы.

В одном случае обращения перенаправляются необоснованно, в других – направляются тем лицам, чьи действия обжалуются, наконец, могут вовсе не перенаправляться в тот орган, который компетентен рассмотреть данную жалобу или обращение.

Все эти нарушения влекут за собой административную ответственность. Уже длительное время действует статья 5.59 «Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан» КоАП РФ. По данной статье предусмотрено наказание в форме наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 5 до 10 тыс. рублей.

В судебной практике немало примеров таких штрафов в отношении должностных лиц медицинских организаций. Так, должностное лицо ГАУЗ АО «Константиновская больница» не отправило ответ на заявление - штраф 5 000 рублей. Должностным лицом больницы ГБУЗ «Северо-Курильская» ЦРБ дан ответ не по существу поставленных вопросов - штраф 5 000 рублей. И.о. главного врача одной из региональных больниц отправил ответ на 4 дня позднее установленного срока и получил штраф в размере 5 000 рублей.

Должностным лицом Арской ЦРБ дан ответ с нарушением сроков, не разъяснен порядок обжалования решения – снова штраф в 5 000 рублей.

Если должностное лицо будет неоднократно привлекаться к ответственности за подобные нарушения, то неоднократность рассматривается как отягчающее обстоятельство и сумма штрафа увеличивается.

В некоторых случаях можно избежать привлечения к административной ответственности за нарушения при рассмотрении обращений. **Срок давности привлечения к административной ответственности составляет 3 месяца со дня совершения правонарушения, а не со дня его обнаружения проверяющими.** Датой совершения правонарушения является следующий день за днем, когда должен был быть дан ответ на обращение. Иными словами, это 31-день рассмотрения обращения.

По статье 5.59 КоАП РФ **не подлежат административной ответственности те, кто отвечает лишь за подготовку ответа** (непосредственные исполнители), за все отвечают лица, подписавшие ответ.

Нередко нарушения бывают незначительными и если после поступления сигнала нарушение устраняется или носит единичный факт, то можно завить в суд **ходатайство о прекращении производства по малозначительности** (статья 2.9 КоАП РФ).

По особому запросу

Законодательство сфере рассмотрения обращений сложное и регулируется не только Федеральным законом №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Существуют отраслевые законы и подзаконные нормативные акты, которые содержат значительное количество специальных норм для рассмотрения отдельных категорий обращений: запросы от СМИ, запросы арбитражных управляющих, адвокатские запросы, запросы правоохранительных органов и т.п.

Остановимся на некоторых из них подробнее. Достаточно часто в медицинские организации поступают **запросы от СМИ.**

По Закону РФ от 27 декабря 1991 г. №2124-1 «О средствах массовой информации» редакция имеет право запрашивать информацию о деятельности государственных организаций и их должностных лиц. Отказ в предоставлении запрашиваемой информации возможен только, если она содержит сведения об охраняемой законом тайне, в том числе, конечно, врачебной. Если медицинская организация отказывает СМИ в информации, то уведомление об отказе должно быть передано в редакцию в течение 3 дней с момента поступления письменного запроса об информации. В уведомлении необходимо написать причины отказа, указать того, кто принял это решение и дату принятия решения. Если же запрос не связан с раскрытием врачебной тайны, то в этом случае медицинская организация обязана предоставить информацию в течение 7 дней с момента поступления запроса. Ответственность за непредставление, несвоевременное представление информации либо предоставление заведомо недостоверной информации по запросу СМИ предусмотрена статьей 5.39 КоАП РФ и влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от 5 до 10 тыс. рублей.

Весьма распространены **адвокатские запросы** в медицинские организации.

Действуя в интересах пациента, адвокат имеет право направлять в медицинскую организацию запросы о предоставлении ему информации, необходимой для представления интересов клиента. В соответствии с частью 3 статьи 86 УПК РФ защитник вправе собирать доказательства, в том числе путем истребования справок, характеристик,

иных документов. Поэтому на запросы защитника медицинские организации должны предоставлять запрашиваемые документы или их копии.

В соответствии с частью 2 статьи 6.1 Федерального закона от 31 мая 2002 г. № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» организации, которым направлен адвокатский запрос, должны дать на него ответ в письменной форме в течение 30-ти дней со дня его получения. Срок может быть продлен еще на 30 дней, о чем необходимо направить уведомление.

Если к адвокатскому запросу не приложено согласие пациента на раскрытие сведений, составляющий врачебную тайну, то суды квалифицируют отказ медицинской организации в предоставлении документации адвокату обоснованным, так как в Федеральном законе от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» перечислены все случаи предоставления сведений составляющих врачебную тайну, и адвокаты в данном перечне лиц не поименованы.

Кроме того, существует приказ Минюста России №288 «Об утверждении требований к форме, порядку оформления и направления адвокатского запроса». Согласно данному приказу, в адвокатском запросе должен быть указан весьма объемный перечень сведений – на основании чего делается запрос, причина, обоснования и т.п. Кроме того, запрос должен быть зарегистрирован в соответствующем адвокатском образовании, чтобы пресечь использование адвокатских полномочий для получения охраняемой законом информации не в связи со служебной деятельностью. Если форма не заполнена в полном объеме, то адвокатский запрос не имеет легитимного характера.

При расследовании уголовных дел в медицинские организации часто поступают **запросы от правоохранительных органов** о предоставлении тех или иных сведений, составляющих врачебную тайну.

Буквальное толкование статьи 13 «Соблюдение врачебной тайны» Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» говорит, что, данная информация должны быть предоставлена органам дознания, следствия или суда только в тех случаях, если запрос делается в связи с проведением расследования или судебным разбирательством по конкретному уголовному делу.

Но в соответствии с постановлением Верховного суда РФ №19 от 01.06.2017 данный вопрос подлежит расширительному толкованию, поскольку постановлением установлено, что **без судебного решения по запросу следователя или дознавателя, сведения, составляющие врачебную тайну могут предоставляться не только по возбужденному уголовному делу, но также в связи с проведением проверки сообщений о преступлении в порядке статьи 144 УПК РФ** «Порядок рассмотрения сообщения о преступлении».

Поскольку возбуждению уголовного дела предшествует процессуальная проверка в ходе которой дается предварительная оценка наличия признаков состава преступления, и если имеются ссылки на реквизиты документов такой процессуальной проверки, то сведения составляющие врачебную тайну должны быть предоставлены и спорить с позицией Верховного суда РФ в таких случаях не целесообразно.

Отметим, что запросы прокуратуры и следователей, дознавателей могут быть связаны и с производством по делу об административном правонарушении. Данные запросы обязательны к исполнению. За непредставление сведений по таким запросам на юридическое лицо (медицинскую организацию), должностных лиц может быть наложен штраф до 100 тысяч рублей либо административное приостановление деятельности.

В ситуациях, когда в медицинскую организацию поступают запросы от органов, проводящих государственный, региональный, муниципальный контроль, и если в ходе проверки контролирующим органам медицинской организацией не предоставляются документы в тот срок, который определен в распоряжении о проведении проверки, либо в запросе, то вступает в силу статья 19.4.1 КоАП РФ о воспрепятствовании законной деятельности должностного лица органа контроля. Такое нарушение может повлечь наложение административного штрафа на должностных лиц медицинской организации в размере от 20 до 50 тыс. рублей. За повторное подобное нарушение следует дисквалификация должностного лица.

Важно оперативно реагировать и на запросы арбитражных управляющих, данная обязанность регулируется Федеральным законом от 26 октября 2002 г. №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».

В случае получения запроса от арбитражного управляющего, необходимо предоставить ему запрашиваемые сведения в течение 7 дней с момента получения запроса, при этом закон не позволяет продлить срок рассмотрения обращения. За нарушение этой нормы ответственность предусмотрена в статье 14.13 «Неправомерные действия при банкротстве» КоАП РФ и влечет наложение штрафа на должностных лиц от 40 до 50 тыс. рублей, либо дисквалификацию на срок от 6 месяцев до 1 года.

Важно оперативно реагировать и на депутатские запросы, которые регулируются Федеральным законом от 8 мая 1994 г. №3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации».

Нередко граждане посещают приемные депутатов, направляют им обращения, которые затем депутаты могут направить в уполномоченные органы здравоохранения. Ответ на депутатский запрос необходимо давать безотлагательно, если все документы и сведения имеются в наличии. Если требуется дополнительное время на проверку и сбор документов, то в течение 7 дней необходимо направить уведомление депутату, что обращение получено и сообщить, какие действия в связи с ним выполняются. Общий срок ответа не может превышать 30 дней.

Пациент знакомится с документами

Часто жалобы пациентов связаны с желанием получить какую-либо информацию о состоянии своего здоровья из медицинской документации, в предоставлении которой медицинские работники отказывают.

Процедура ознакомления пациента с медицинской документацией регламентирована приказом Министерства здравоохранения РФ от 29 июня 2016 г. №425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента». Согласно данному документу, основанием для ознакомления служит письменный запрос. Рассмотрение запроса осуществляет только руководитель медицинской организации или его заместитель.

Знакомство с документами должно осуществляться в специальном отведенном помещении, а не где-то в коридоре или в регистратуре. Существуют два основных требования к процедуре:

1) если пациенту передаются для ознакомления оригиналы медицинских документов, то перед их передачей необходимо снять копии с оригинала.

В этом случае если пациент изъял, вырвал или испортил какие-то листы в документах, то их наличие все равно имеет документальный след.

2) при оказании помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право знакомится с записями сделанными медработником во время приема (то же касается посещения пациента на дому).

Более подробную информацию по актуальным юридическим вопросам Вы можете получить на бесплатном образовательном он-лайн курсе для медицинских работников по вопросам права <https://www.vrachprav-nmp.ru>