

УТВЕРЖДАЮ:

Управляющий – индивидуальный
предприниматель



С.В. Лебедев

«01» сентября 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
В ООО «ЦЕНТР ЭКО»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг в ООО «ЦЕНТР ЭКО» (далее - Положение) и содержит порядок обращения пациентов, порядок заключения, исполнения, расторжения договора, порядок и условия предоставления платных медицинских услуг, правила поведения заказчиков/пациентов, порядок рассмотрения обращений, порядок направления уведомлений и другие сведения, имеющие значение для реализации прав и обязанностей пациентов.

1.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Гражданский Кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 21.11.2011. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 27.07.2006. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 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 4 октября 2012 г. N 1006"

иные нормативно-правовые акты в сфере охраны здоровья граждан.

1.3. Используемые термины:

Договор — соглашение между Исполнителем и Пациентом/Заказчиком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей при оказании платных медицинских услуг. От имени Исполнителя Договор подписывается лицом, чьи полномочия подтверждаются доверенностью.

Дополнительное соглашение — неотъемлемая часть Договора, содержащая особые условия и порядок оказания медицинских услуг, не указанных в тексте Договора. К отдельным видам Дополнительных соглашений допускается составление Приложений, являющихся неотъемлемой частью Дополнительного соглашения. Приложение может содержать ранее не указанные дополнительные условия и порядок оказания медицинских услуг.

Исполнитель/Центр — ООО «ЦЕНТР ЭКО».

Пациент — физическое лицо, в отношении которого осуществляется оказание медицинских услуг по заключенному Договору.

Заказчик — Пациент либо законный представитель Пациента, заключивший Договор с Исполнителем на оказание медицинских услуг Пациенту.

Уведомление — сообщение, содержащее юридически значимую информацию, а равно как и любые иные сведения, имеющие значения для исполнения условий

Договора. Порядок направления уведомлений установлен Договором и разделом 6 настоящего Положения. Для отдельных видов уведомлений условиями Договора/Дополнительного соглашения может быть установлен особый порядок направления.

Перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с условиями Договора (далее – Перечень) - документ, содержащий наименование, объем и стоимость медицинских услуг, планируемых к оказанию Пациенту.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (далее - ИДС) — необходимое предварительное условие медицинского вмешательства на основании информации, представленной медицинским работником Исполнителя о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. ИДС/отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме и содержится в медицинской документации Исполнителя. На основании письменного заявления Пациент/Заказчик вправе отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, когда такой отказ не допустим в силу закона. Отказ от подписания ИДС/отказ от медицинского вмешательства является основанием изменения плана лечения при этом Исполнитель вправе расторгнуть Договор/Дополнительное соглашение.

Прейскурант — документ, содержащий перечень и стоимость оказываемых Исполнителем медицинских услуг.

Медицинская документация — документы, содержащие сведения результатов лечебных, диагностических, профилактических, реабилитационных, санитарно-гигиенических и других медицинских мероприятий, позволяющие обобщать и анализировать медицинскую информацию. Держателем медицинской документации является Исполнитель. По запросу Пациента медицинская документация может быть выдана в форме заверенной копии. Оригиналы медицинской документации передаются в случаях прямо предусмотренных законом.

Рекомендации/назначения — обращение врача к Пациенту, содержащее информацию относительно действий, которые Пациенту надлежит совершить самостоятельно. Рекомендации/назначения фиксируются в медицинской документации. Рекомендации/назначения предоставляются по факту получения промежуточного/окончательного результата с учетом совокупности медицинских данных. В случае неясности рекомендаций/назначений либо невозможности их исполнения, а также отказа от их исполнения Пациент/Заказчик обязан незамедлительно уведомить Исполнителя. Отказ от исполнения рекомендаций/назначений является основанием изменения Перечня, при этом Исполнитель вправе расторгнуть Договор/Дополнительное соглашение.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются физическим лицам на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности. Сведения о соответствующей лицензии Центра (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, место осуществления медицинской деятельности, наименование, адрес места нахождения и телефон

лицензирующего органа) размещены на официальном интернет сайте Центра, а также на информационных стендах (стойках) Центра.

1.5. Перед заключением Договора на оказание платных медицинских услуг Центр предоставляет гражданину в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

1.6. Информация о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещена на сайте Центра, а также может быть предоставлена на основании запроса либо при обращении в Центр.

1.7. Медицинские услуги могут быть оказаны пациентам в следующих условиях:

- амбулаторно,
- в дневном стационаре (при наличии соответствующего стационара),
- стационарно (при наличии соответствующего стационара).

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА/ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО СОГЛАШЕНИЯ

2.1. До момента заключения договора Заказчик/Пациент обязан ознакомиться с информацией о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, размещенной на официальном интернет сайте Исполнителя и/или на информационных стендах (стойках) Центра, Прейскурантом цен на медицинские услуги.

2.2. Договор заключается между Заказчиком/Пациентом и Центром/Исполнителем в письменной форме.

2.3. Договор должен содержать следующую информацию:

а) сведения об Центре:

наименование и фирменное наименование (при наличии) медицинской организации - юридического лица, адрес юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, информация о лицензии на осуществление медицинской деятельности, ее номере, сроках действия, а также информация об органе, выдавшем лицензию, перечень предоставляемых работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, в соответствии с лицензией;

б) сведения о Заказчике/Пациенте (при оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) Центр может направлять ответы на письменные обращения, и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

в) сведения о законном представителе Заказчика/Пациента или лице, заключающем договор от имени Заказчика/Пациента:

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон;

данные документа, удостоверяющего личность;

г) сведения о Заказчике/Пациенте (в том числе если Заказчик/ Пациент и законный представитель являются одним лицом):

фамилия, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства и телефон Заказчика/Пациента - физического лица;

данные документа, удостоверяющего личность Заказчика/Пациента;

данные документа, удостоверяющего личность законного представителя Заказчика/Пациента;

наименование и адрес заказчика - юридического лица в пределах его места нахождения, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки ожидания платных медицинских услуг;

з) сведения о лице, заключающем договор от имени Центра:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

должность;

документ, подтверждающий полномочия указанного лица;

и) подписи Исполнителя и Заказчика/Пациента, а в случае если заказчик является юридическим лицом, - должность лица, заключающего договор от имени Заказчика/Пациента;

к) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

л) порядок изменения и расторжения договора;

м) порядок и условия выдачи Заказчику/Пациенту (законному представителю Заказчика/Пациента) после исполнения договора исполнителем медицинских документов (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских

услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы;

н) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

2.4. До заключения договора Исполнитель в письменной форме уведомляет Заказчика/Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

2.5. Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится у Исполнителя, второй - у Заказчика/Пациента.

Договор хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

2.6. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Исполнитель обязан предупредить об этом Заказчика/Пациента.

Без оформления дополнительного соглашения к договору либо нового договора с указанием конкретных дополнительных медицинских услуг и их стоимости Исполнитель не вправе предоставлять медицинские услуги на возмездной основе, если иное не оговорено в основном договоре.

2.7. В случае отказа Заказчика/Пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается, при этом Заказчик/Пациент оплачивает Исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

2.8. Заказчик/Пациент обязаны оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

2.9. Заказчику/Пациенту в случаях, установленных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или бланк строгой отчетности).

2.10.. Центр выдает иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов.

2.11. В целях защиты прав Заказчика/Пациента Центр по обращению Заказчика/Пациента выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы потребителя и (или) заказчика на оказанные медицинские

услуги и (или) приобретение лекарственных препаратов для медицинского применения:

а) копия договора с приложениями и дополнительными соглашениями к нему (в случае заключения);

б) справка об оплате медицинских услуг по установленной форме;

в) рецептурный бланк с проставленным штампом "Для налоговых органов Российской Федерации, идентификационный номер налогоплательщика", заверенный подписью и личной печатью врача, печатью медицинской организации;

г) документы установленного образца, подтверждающие оплату лекарственных препаратов (кассовый чек, бланк строгой отчетности или иной документ, подтверждающий факт осуществления расчета, в случаях, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники у медицинской организации отсутствует обязанность по применению контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов).

2.12. Заключение договора и оплата медицинских услуг Заказчиком/Пациентом в случаях, если Заказчик/Пациент выступает страховщиком по добровольному медицинскому страхованию потребителя, осуществляются в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

2.13. В случае утраты оригинала Договора/Дополнительного соглашения Пациент/Заказчик вправе обратиться с письменным заявлением к Исполнителю о предоставлении заверенной копии документа. Исполнитель в срок не позднее 1 месяца с момента получения соответствующего заявления предоставляет надлежащим образом заверенную копию Договора/Дополнительного соглашения.

2.14. По инициативе Пациента/Заказчика на основании письменного заявления Договор либо Дополнительное соглашение к Договору могут быть расторгнуты. Дополнительное соглашение прекращается по окончании установленного срока его действия.

2.15. Окончание срока действия либо расторжение Дополнительного соглашения влечет прекращение оказания услуг, предусмотренных таким Соглашением, при этом Пациент сохраняет возможность получения медицинских услуг в рамках иных Дополнительных соглашений, а также разовых услуг по Договору. При отсутствии заявления Пациента/Заказчика о возврате неиспользованных денежных средств по Дополнительному Соглашению или их зачета в счет оказания медицинских услуг по иным Соглашениям остаток денежных средств переводится на лицевой счет Заказчика/Пациента до получения соответствующего распоряжения.

2.16. Расторжение Договора влечет расторжение всех Дополнительных соглашений и прекращение оказания по ним медицинских услуг, за исключением случая невозможности прекращения оказания медицинских услуг по медицинским показаниям. При этом условия Договора/Дополнительного соглашения действуют до момента возникновения возможности приостановления процесса оказания медицинских услуг.

2.17. В случае расторжения Договора/Дополнительного соглашения в период оказания медицинских услуг в условиях стационара и при необходимости продолжения стационарного лечения, Исполнитель организует перевод/транспортировку Пациента в медицинские организации, оказывающие бесплатную медицинскую помощь в рамках программы государственных гарантий либо в иную медицинскую организацию по желанию Пациента/Заказчика, если состояние Пациента позволяет это сделать.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Центр имеет право оказывать платные медицинские услуги:

а) на иных условиях, чем предусмотрено программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами;

б) в случае назначения и применения по медицинским показаниям лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень;

в) анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

г) 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;

д) 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», а также за исключением оказания медицинской помощи в экстренной форме.

3.2. Медицинская помощь при предоставлении платных медицинских услуг организуется и оказывается:

а) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

б) на основе клинических рекомендаций;

г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

3.4. Платные медицинские услуги должны соответствовать номенклатуре медицинских услуг, утверждаемой Министерством здравоохранения РФ, и могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию Заказчика/Пациента.

3.5. Медицинские услуги оказываются Заказчикам/Пациентам Исполнителем в объеме, согласованном при непосредственном обращении Заказчика/Пациента в Центр согласно выбранной разовой услуги, либо в объеме, согласованном в Договоре/Дополнительном соглашении согласно выбранной программе оказания медицинской помощи.

3.6. Оказание платных медицинских услуг осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком/режимом работы Исполнителя, информация о котором размещается на информационном стенде и на официальном интернет сайте. Изменение графика и режима работы Центра в праздничные и выходные дни регламентируется приказом руководителя, и доводится до сведения пациентов в устной форме, на информационном стенде и на официальном интернет сайте.

3.7. При возникновении неотложных состояний Исполнитель организует предоставление медицинской помощи без предварительной записи. Оказание медицинских услуг Заказчику/Пациенту, по возможности, осуществляется лечащим врачом или иным врачом-специалистом с учетом занятости, времени приема и других уважительных обстоятельств.

3.8. Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и процедуры, о месте и времени приема врачом можно получить в Центре в устной форме, на информационном стенде и на официальном интернет сайте.

3.9. Договором/Дополнительным соглашением может быть определен лечащий врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Заказчику/Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения. Лечащий врач назначается заведующим соответствующим отделением Центра или выбирается Пациентом/Заказчиком с учетом согласия врача.

3.10. Лечащий врач может быть заменен другим врачом: по соглашению между Заказчиком/Пациентом и Исполнителем; в одностороннем порядке Исполнителем в случае невозможности исполнения врачом своих врачебных функций в связи с болезнью или по иным уважительным причинам; на основании письменного заявления Пациента/Заказчика в случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и его лечения.

3.11. Лечащий врач по согласованию с руководителем может отказаться от наблюдения за Заказчиком/Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В этом случае руководитель Центра организует замену лечащего врача.

3.12. Порядок оказания медицинских услуг в амбулаторных условиях.

3.12.1. Оказание Заказчику/Пациенту медицинских услуг амбулаторно (т. е. в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения) осуществляется в режиме работы Центра.

3.12.2. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении пациента к Исполнителю, по телефону, а также на сайте Центра.

3.13.3. Для оказания медицинской помощи Заказчик/Пациент обязан посещать Центр строго в предварительно согласованные сроки и время, за исключением внезапных острых заболеваний и состояний, обострении хронических заболеваний. В случае невозможности явиться в назначенное время пациент/заказчик не позднее, чем за 3 часа до согласованного времени оказания медицинских услуг обязан предупредить об этом Исполнителя по телефону.

3.14. Порядок оказания медицинской помощи в дневном стационаре.

3.14.1. Оказание медицинских услуг в дневном стационаре осуществляется в плановом порядке.

3.14.2. Оказание медицинских услуг Исполнителем в дневном стационаре предусматривает медицинское наблюдение и лечение в дневное время, не требующих их круглосуточного осуществления, в соответствии с режимом работы дневного стационара Исполнителя.

3.14.3. В случае выявления состояний или возникновения ситуаций, требующих круглосуточного пребывания Заказчика/Пациента в стационаре, Исполнитель осуществляет направление или перевод Пациента в другие специализированные медицинские организации, оказывающие стационарную медицинскую помощь.

3.14.4. Окончательный объем и стоимость медицинских услуг, оказанных Заказчику/Пациенту в соответствии с условиями Договора/Дополнительного соглашения в дневном стационаре, определяются согласно фактически оказанным услугам по окончании срока предоставления медицинских услуг.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

4.1. В соответствии со ст. 13 Федерального закона РФ от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.2. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его законного Представителя допускается в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, при этом Исполнитель освобождается от обязанности по информированию Пациента/законного представителя о возникновении подобных обстоятельств.

4.3. Пациент, либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копии и

выписки из отражающих состояние здоровья медицинских документов, основания, порядок и сроки предоставления которых установлены действующим законодательством Российской Федерации.

5. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ/НАХОЖДЕНИЯ В ЦЕНТРЕ

5.1. При посещении Центра Заказчик/Пациент и/или лица, сопровождающие/посещающие Заказчика/Пациента, обязаны строго соблюдать правила поведения в Центре, санитарно-эпидемиологического режима, требования пожарной безопасности.

5.2. Пациенты и/или лица его сопровождающие/посещающие обязаны уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, бережно относиться к имуществу Исполнителя и других Пациентов.

5.3. В помещениях и/или на территории Центра запрещается:

- нахождение в помещении Центра в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение, в том числе на прилегающей территории;
- распитие спиртных напитков, в том числе слабоалкогольных;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, а также лицами, имеющими признаки и симптомы острых респираторных или иных инфекционных заболеваний;
- громко разговаривать, шуметь, использовать мобильные телефоны и другие электронные приборы с включенными звуковыми сигналами;
- без соответствующего разрешения, осуществлять фото/видео/аудио фиксацию;
- нахождение с животными;
- нарушение правил пожарной безопасности;
- использование пиротехнической продукции;
- использование звуковоспроизводящей и звукоусиливающей аппаратуры, музыкального сопровождения и других спецэффектов (кроме случаев, согласованных с Исполнителем);
- употребление нецензурных выражений;
- совершение противоправных действий.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ

6.1. Обращения пациентов могут поступать в Центр в письменной форме посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений, путем подачи жалобы на имя руководителя Центра, на почтовый адрес Центра, а также в форме

обратной связи на сайте Центра. При обращении посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений заявитель соглашается с тем, что его обращение будет доступно всем лицам, обладающим правами на ознакомление с содержанием книги жалоб и предложений.

6.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя.

6.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, если иной срок не установлен действующим законодательством.

6.4. В случае, если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указания адреса в обращении — на почтовый адрес, указанный в Договоре, заключенном с Пациентом — физическим лицом (либо ином документе, содержащем сведения о заявителе).

6.5. В случае, если обращение поступило по электронной почте или форму обратной связи на сайте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении или тот, с которого оно поступило, за исключением обращений, касающихся информации, относящейся к врачебной тайне.