



## МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

### ПРИКАЗ

27.08.2025

№ 15-П

#### **О досудебном порядке возмещения вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», на основании Положения о Министерстве здравоохранения Забайкальского края

#### **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о досудебном порядке возмещения вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан (далее – Положение).
2. Руководителям государственных учреждений здравоохранения Забайкальского края обеспечить применение Положения.
3. Опубликовать настоящий приказ в сетевом издании – на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» «Официальный интернет-портал правовой информации исполнительных органов государственной власти Забайкальского края».
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



О.В. Немакина



УТВЕРЖДЕНО  
приказом Министерства  
здравоохранения Республики Бурятия  
от 27.08.2025 года № 15-П

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о досудебном порядке возмещения вреда, причиненного**  
**вследствие ненадлежащего предоставления услуг**  
**в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной**  
**поддержки отдельным категориям граждан**

**1. Общие положения.**

1. Настоящее Положение определяет досудебный порядок возмещения вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан (далее - Порядок) и распространяется на правоотношения, связанные с соблюдением прав граждан в сфере охраны здоровья, и обеспечением связанных с этими правами государственных гарантий.

2. Основанием для предъявления в Министерство здравоохранения Забайкальского края (далее - Министерство) гражданином либо его законным представителем заявления о возмещении вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления медицинской организацией услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, является нарушение прав пациента, повлекшее причинение ему ущерба, в результате нарушений, ущемляющих права и законные интересы граждан, гарантированные законодательством в сфере охраны здоровья граждан Российской Федерации, а также при нарушении обязательных требований при предоставлении мер социальной поддержки отдельным категориям граждан.

Основанием для начала процедуры досудебного порядка возмещения вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, является поступление в Министерство:

обращения граждан (их представителей) в отношении медицинской организации, подведомственной Министерству (далее - медицинская организация), и (или) уполномоченной фармацевтической организации, не исполняющей или ненадлежащим образом исполняющей, по мнению гражданина, обязанности по отпуску лекарственных препаратов или медицинских изделий.

3. При причинении вреда здоровью возмещению подлежат утраченный потерпевшим заработок (доход), который он имел либо определенно мог

иметь, а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение.

4. Имущественный ущерб выражается в причинении убытков гражданину.

5. Убытки подлежат возмещению в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

6. Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

7. Расходы либо расчет предстоящих расходов должны быть подтверждены документально.

8. Решение о возмещении морального вреда пострадавшему принимает только суд по иску пострадавшего.

## **2. Порядок подачи заявления и его рассмотрения в Министерстве**

9. Гражданин предъявляет заявление в Министерство на:

медицинскую организацию, не исполняющую или ненадлежащим образом исполняющую, по мнению гражданина, обязанности по организации предоставления медицинской помощи;

уполномоченную фармацевтическую организацию, не исполняющую или ненадлежащим образом исполняющую, по мнению гражданина, обязанности по отпуску лекарственных препаратов и медицинских изделий.

10. В досудебном порядке гражданин (его представитель) имеет право обратиться с заявлением в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также заявление может быть принято при проведении личного приема граждан министром здравоохранения Забайкальского края, заместителями министра здравоохранения Забайкальского края.

11. Заявление должно содержать:

1) полное наименование, местонахождение медицинской организации, фармацевтической организации, к которым предъявляется требование;

2) фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), сведения о месте жительства гражданина, сведения о месте нахождения гражданина, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

- 3) данные о полисе обязательного медицинского страхования гражданина, страховой номер индивидуального страхового счета (СНИЛС);
- 4) сведения о причинении гражданину ущерба;
- 5) сумму ущерба подлежащего возмещению;
- 6) банковские реквизиты для перечисления денежных средств;
- 7) согласие на обработку персональных данных.

К заявлению должны быть приложены копии документов, подтверждающих ущерб и понесенные расходы (неполученные доходы).

12. Заявление подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) календарных дней с момента поступления в Министерство. В случае поступления заявления в день, предшествующий праздничным и выходным дням, регистрация его производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

13. Заявление остается без рассмотрения в следующих случаях:

- 1) в заявлении не указаны фамилия, имя гражданина, отчество (последнее при наличии), направившего заявление, и почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ;

- 2) в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу государственного гражданского служащего Министерства, работнику медицинской организации, а также членов его семьи. В данном случае Министерство направляет уведомление гражданину, направившему заявление, о недопустимости злоупотребления правом;

- 3) заявление не поддается прочтению. В данном случае заявление не подлежит направлению на рассмотрение, о чем Министерство уведомляет гражданина, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

14. В случаях, если заявление содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу государственного гражданского служащего Министерства, а также членов его семьи или не поддается прочтению, уведомление об отказе в рассмотрении заявления направляется гражданину в течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

15. Министерство обязано рассмотреть заявление и в письменной форме уведомить заявителя об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении заявления в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации заявления.

16. В случае, если для полного и всестороннего рассмотрения заявления гражданина требуется расследование, проверка или принятие иных мер в пределах полномочий Министерства, сроки рассмотрения заявления могут быть продлены по решению министра или лица его замещающего, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. При этом в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации заявления гражданину письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения заявления с указанием причин его продления.

17. При необходимости проведения в рамках рассмотрения заявления расследования, проверки или принятия других мер структурным подразделением Министерства, ответственным за организацию ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, организуется проведение внеплановой проверки в отношении медицинской организации, допустившей нарушение прав граждан в сфере охраны здоровья.

18. В случае выявления нарушений прав гражданина в сфере охраны здоровья, повлекших причинение вреда, в акте проверки указывается характер выявленных нарушений и лица, допустившие указанные нарушения.

19. В предписании об устранении выявленных нарушений указываются сроки устранения нарушений и возмещения причиненного вреда гражданину.

20. В сроки, установленные для устранения выявленных нарушений и возмещения причиненного ущерба гражданину, медицинская организация в обязательном порядке направляет в Министерство информацию о выполнении предписания и принятых мерах по пресечению и (или) устранению последствий и причин нарушений, выявленных в рамках ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

21. В случае непредставления медицинской организацией указанной информации Министерство принимает решение об организации и проведении внеплановой проверки в целях контроля исполнения ранее выданного предписания в установленном порядке организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

22. При поступлении в Министерство заявления на уполномоченную фармацевтическую организацию, не исполняющую или ненадлежащим образом исполняющую, по мнению гражданина, обязанности по отпуску лекарственных препаратов и медицинских изделий структурным подразделением Министерства, ответственным за лекарственное обеспечение и закупки, проводится проверка уполномоченной фармацевтической организации согласно заключенному государственному контракту.

23. Отдел лекарственного обеспечения и закупок организует проведение внеплановой проверки с целью контроля объемов, сроков и качества лекарственного обеспечения с предварительным уведомлением уполномоченной фармацевтической организации.

24. Срок проведения внеплановой проверки не должен превышать 10 рабочих дней.

25. По результатам проверки оформляется справка, в которой указывается:

- 1) дата, время и место ее составления;
- 2) наименование организации, осуществлявшей контроль;

3) дата и номер уведомления начальника отдела лекарственного обеспечения и закупок о проведении проверки;

4) фамилии, имена, отчества и должности должностных лиц, проводивших проверку;

5) сведения о проверяемой организации (наименование, юридический адрес, а также фамилия, имя и отчество руководителя, иного должностного лица или уполномоченного представителя, присутствовавшего при проведении проверки);

6) сведения о результатах проверки, в том числе о выявленных нарушениях, об их характере и о лицах, допустивших указанные нарушения;

7) сведения об ознакомлении или об отказе в ознакомлении со справкой проверки руководителя проверяемой организации, присутствовавшего при проведении проверки;

8) подписи должностных лиц, проводивших проверку.

26. В течение двух рабочих дней с даты завершения проверки отдел лекарственного обеспечения и закупок Министерства направляет справку о результатах проверки с указанием выявленных нарушений, об их характере и о лицах, допустивших указанные нарушения министру.

27. По результатам изучения справки министр принимает решение о наличии или об отсутствии нарушений прав гражданина.

28. При подтверждении нарушения права гражданина по решению министра отделом лекарственного обеспечения и закупок в адрес уполномоченной фармацевтической организации направляется требование, в котором указываются сроки возмещения и размер вреда, причиненного вследствие ненадлежащего исполнения ее обязанности по отпуску лекарственных препаратов и медицинских изделий.

29. По результатам рассмотрения заявления гражданина и материалов министр принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить заявление;
- 2) частично удовлетворить заявление;
- 3) отказать в удовлетворении заявления.

30. В решении об удовлетворении (частичном удовлетворении) указываются сроки возмещения медицинской организацией вреда, причиненного вследствие ненадлежащего предоставления медицинской организацией услуг в сфере охраны здоровья и предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан.

31. В случае удовлетворения (частичном удовлетворении) требований гражданина (представителя) в решении, выносимом в отношении уполномоченной фармацевтической организации, указываются сроки возмещения и размер вреда, причиненного вследствие ненадлежащего исполнения ее обязанности по отпуску лекарственных препаратов и медицинских изделий.

32. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, гражданину (либо его законному представителю) направляется

мотивированный ответ о результатах рассмотрения заявления в письменной форме.

33. При частичном удовлетворении или отклонении заявления в уведомлении должны быть указаны основания принятого решения. В этом случае представленные вместе с заявлением документы возвращаются гражданину.

34. В случае самостоятельного принятия решения медицинской, фармацевтической организацией о возмещении пациенту причинённого вреда рассмотрение заявления Министерством прекращается.

35. Все стороны уведомляются в течение 1 рабочего дня с даты вынесения решения о прекращении рассмотрения заявления с указанием причины возвращения.

36. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения заявления признаков состава административного правонарушения или преступления Министерство незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

37. В случае выявления нарушений со стороны уполномоченной фармацевтической организации отдел лекарственного обеспечения и закупок проводит претензионную работу в соответствии с условиями государственного контракта.

38. Гражданин (представитель) имеет право обжаловать решение, действия (бездействие) Министерства в установленном порядке.

### **3. Порядок исполнения медицинской организацией принятого Министерством решения об удовлетворении или частичном удовлетворении требования о возмещении ущерба, причинённого гражданину**

39. При получении мотивированного ответа Министерства о результатах рассмотрения заявления, содержащего решение об удовлетворении заявления или частичном удовлетворении заявления, гражданин (его представитель) обращается в медицинскую организацию с заявлением о возмещении ущерба с приложением решения Министерства, принятого в досудебном порядке.

В случае выдачи предписания по результатам проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации обращение гражданина в медицинскую организацию с заявлением не требуется.

40. Основанием для возмещения ущерба является предписание Министерства об устранении нарушений, выявленных при проведении проверок, либо решение об удовлетворении заявления или частичном удовлетворении заявления, принятое при отсутствии необходимости проведения проверки.

41. Возмещение ущерба осуществляется медицинской организацией за счет средств от иной приносящей доход деятельности, в сроки, определенные решением Министерства и предписанием Министерства об устранении нарушений.

42. Медицинская организация может самостоятельно принять решение о возмещении вреда на любом этапе рассмотрения заявления гражданина (представителя).

В этом случае в адрес Министерства направляется информация о достигнутом соглашении с гражданином, которому причинен ущерб, с приложением материалов, подтверждающих осуществленные действия по возмещению вреда.

43. Возмещение медицинской организацией ущерба гражданину не освобождает ее работников от возможного привлечения их к дисциплинарной, административной или уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

#### **4. Порядок исполнения фармацевтической организацией принятого Министерством решения об удовлетворении или частичном удовлетворении требования о возмещении ущерба, причиненного гражданину**

44. Основанием для возмещения ущерба гражданину является требование о возмещении вреда, причиненного вследствие ненадлежащего исполнения уполномоченной фармацевтической организацией обязанности по отпуску лекарственных препаратов.

45. В случае направления отделом лекарственного обеспечения и закупок в адрес уполномоченной фармацевтической организации требования по результатам проверки объема, сроков и качества лекарственного обеспечения граждан обращение гражданина в уполномоченную фармацевтическую организацию с заявлением о возмещении ущерба не требуется.

При этом при получении мотивированного ответа Министерства о результатах рассмотрения заявления, содержащего решение об удовлетворении заявления или частичном удовлетворении заявления, гражданин (его представитель) вправе обратиться в уполномоченную фармацевтическую организацию с заявлением о возмещении ущерба с приложением решения Министерства, принятого в досудебном порядке.

46. Возмещение ущерба осуществляется уполномоченной фармацевтической организацией за счет собственных средств в сроки, определенные требованием.

47. Уполномоченная фармацевтическая организация может самостоятельно принять решение о возмещении вреда на любом этапе рассмотрения заявления гражданина (его представителя). В этом случае в адрес Министерства направляется информация о достигнутом соглашении с

приложением материалов, подтверждающих осуществленные действия по возмещению вреда.

---