



## Возможные причины отсутствия звонка по Вашему заявлению:

Мы понимаем ваше беспокойство и желание получить актуальную информацию о состоянии вашего близкого человека. Отсутствие звонка от лечащего врача не является игнорированием Вашего обращения. Это следствие строгого соблюдения врачебной тайны и внутреннего Регламента больницы.

Согласно действующему законодательству и локальным актам СПб ГБУЗ «Елизаветинская больница», врач **НЕ** связывается с заявителем по одной из следующих причин:

**1. Волеизъявление самого пациента (приоритетная причина).** При поступлении в стационар пациент заполняет «Информированное добровольное согласие» (ИДС). В этом документе он имеет полное право:

- Поставить отметку **«никому»**. Это означает строгий юридический запрет на разглашение любой информации (включая сам факт госпитализации, диагноз и лечение) любым третьим лицам, включая близких родственников.
- Указать **конкретное доверенное лицо** (с указанием его ФИО и номера телефона). В этом случае врач обязан связываться только с этим человеком. Если Вы не указаны в ИДС, врач не имеет права предоставлять информацию Вам, даже если Вы являетесь близким родственником.

**2. Если пациент находится в сознании, информация о состоянии здоровья предоставляется только самому пациенту.**

**3. Информирование только одного родственника.** Врач осуществляет связь только с одним членом семьи. Пожалуйста, отнеситесь с пониманием и передавайте полученную информацию всем заинтересованным родственникам самостоятельно.

**4. Отсутствие официально зарегистрированного запроса.** При стабильном состоянии пациента врачи не обзванивают родственников по собственной инициативе. Звонок осуществляется **только после получения официального запроса**, оставленного через официальный сайт больницы. Если Вы не оформляли запрос, у врача нет официального поручения на совершение звонка.

**5. Непредоставление документов, подтверждающих родство и личность.** Для получения информации близкими родственниками (супруг/а, дети, родители, родные братья/сестры, внуки, дедушки/бабушки) необходимо подтверждение личности и родства. Если к Вашему запросу не были приложены сканы паспорта и документа о родстве (свидетельство о браке, о рождении и т.д.), запрос не может быть исполнен.

**6. Соблюдение регламентированных сроков**

- **Для стабильных пациентов:** информация предоставляется не чаще **1 раза в 2 дня**. Если врач уже связывался с Вами или другим родственником в течение последних 48 часов, повторный звонок не осуществляется.

- **Если пациент находится в реанимации:** информация предоставляется врачом ежедневно в инициативном порядке после первого обращения. Создавать повторные обращения не нужно.
- **Срок обработки запроса:** после регистрации Вашего обращения в ИСС, у лечащего врача есть **24 часа** на то, чтобы связаться с Вами. Если с момента регистрации запроса прошли менее суток, врач находится в рамках регламентного срока для ответа.

**7. Технические причины или невозможность дозвона.** Врач мог попытаться связаться с Вами в установленный срок, но не дозвониться (недоступен абонент, сброс вызова). В этом случае повторная попытка будет предпринята позже.

Тщательно проверяйте контактные данные, указанные в заявке.

---

## **Что Вы можете сделать прямо сейчас, чтобы получить информацию:**

1. **Уточните у самого пациента** (если он в сознании и может общаться), указал ли он Вас в ИДС как доверенное лицо. Если нет, он может попросить врача внести Ваши данные в ИДС прямо сейчас.
2. **Подайте официальный запрос на информирование**, если Вы еще этого не делали. Это можно сделать:
  - Через форму «Узнать о состоянии пациента» на официальном сайте больницы
  - Лично в Информационном центре (холл 2 этажа главного корпуса) с паспортом и документом о родстве
3. Если Вы считаете, что произошла ошибка (например, Вы указаны в ИДС, но Вам не звонят более 24 часов после подачи запроса), пожалуйста, создайте повторное обращение и укажите, что обращение повторное, но звонок не было. Мы проверим статус исполнения в системе и возьмем ситуацию на контроль.

*Мы всегда готовы помочь Вам в рамках действующего законодательства РФ.  
Спасибо за Ваше понимание.*