

Государственное бюджетное учреждение
здравоохранения Архангельской области
«Архангельский психоневрологический
диспансер»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом главного врача
ГБУЗ Архангельской области «АПНД»
Яшков В.А. Яшкович
«16» января 2017
№ 3/2

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
в государственном бюджетном учреждении здравоохранения
Архангельской области «Архангельский психоневрологический диспансер»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Архангельской области «Архангельский психоневрологический диспансер» (далее по тексту - ГБУЗ Архангельской области «АПНД»), права и обязанности потребителей услуг.

Правила разработаны в соответствии с положениями Конституции РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным Законом Российской Федерации от «21» ноября 2011г. № 323 - ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от «02» мая 2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением главного санитарного врача РФ от «18» мая 2010 г. № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» и иными нормативными актами.

1.2. Правила являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение потребителей услуг в ГБУЗ Архангельской области «АПНД», а также иные вопросы, возникающие между потребителем услуг - пациентом (его представителем) и ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

1.3. Основной целью настоящих Правил является обеспечения защиты прав и свобод потребителя услуг, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную, семейную и врачебную тайну.

1.4. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

- медицинская услуга – это медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний;
- медицинская помощь – это комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов;
- пациент – это физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- лечащий врач – это врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ГБУЗ Архангельской области «АПНД»;
- территориальная программа государственных гарантий - это документ, в котором содержится основная информация по бесплатному медицинскому обслуживанию населения на территории Архангельской области;
- права пациента - это установленный законодательством и защищаемый силой государства перечень возможных видов поведения и требований лица, обратившегося за медицинской помощью или получающего медицинскую помощь;
- платные медицинские услуги - это услуги, которые предоставляются сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

Посетителем ГБУЗ Архангельской области «АПНД» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ГБУЗ Архангельской области

«АПНД», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ГБУЗ Архангельской области «АПНД» не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ГБУЗ Архангельской области «АПНД» только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

1.5. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.6. Настоящие Правила включают следующие разделы:

- Режим работы организации и должностных лиц;
- Порядок обращения за услугой;
- Перечень лиц, которые вправе обратиться за услугой;
- Перечень предоставляемых услуг;
- Прав и обязанности участников отношений;
- Порядок предоставления информации;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Ответственность участников отношений.

2. Режим работы организации и должностных лиц.

2.1. Режим работы ГБУЗ Архангельской области «АПНД» утверждается главным врачом. Режим работы ГБУЗ Архангельской области «АПНД» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

2.2. Режим работы учреждения устанавливается с 8.00 часов до 20.00 часов.

- Режим работы клинико-диагностической лаборатории устанавливается с 8.00 часов до 19.00 часов.

- Режим работы кабинета медицинского освидетельствования на состояние опьянения, кабинета предрейсовых и послерейсовых осмотров оказывает медицинскую помощь круглосуточно, все дни недели, включая выходные и праздничные дни.

- Режим работы медицинских работников детского наркологического отделения, детского психиатрического отделения, психотерапевтического отделения устанавливается с 8.00 часов до 18.00 часов.

- Режим работы медицинских работников отделения наркологической помощи взрослым, отделения оказания психиатрической помощи взрослым, платного отделения устанавливается с 8.00 часов до 20.00 часов.

- Режим работы:

для административно - управленческого персонала устанавливается:

- для женщин с 9.00 часов до 16.42 часов;
- для мужчин с 9.00 часов до 17.42 часов;

для административно - хозяйственного персонала устанавливается:

- для женщин с 8.30 часов до 16.12 часов;
- для мужчин с 8.30 часов до 17.12 часов.

2.3. Продолжительность ежедневной работы медицинских работников установлена в соответствии с графиком их работы (графиком сменности). В тех случаях, когда длительность процесса оказания медицинской помощи превышает допустимую продолжительность ежедневной работы, а также в целях более эффективного использования оборудования, увеличения объема оказываемых услуг вводится работа в две смены.

2.4. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

3. Порядок обращения за услугой

3.1. Объем бесплатной медицинской помощи предусмотрен ежегодно утверждаемыми Правительством Российской Федерации и органами государственной власти Архангельской области программами государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи. В рамках данной программы граждане обеспечиваются медицинской помощью, в том числе широким спектром высокотехнологичной медицинской помощи, а также жизненно необходимыми лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения за счёт бюджета Архангельской области (см. Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Архангельской области).

Первичная специализированная медико-санитарная помощь осуществляется:

- по направлению врача-терапевта, врача-педиатра участкового, врача общей практики, врача-специалиста;
- в случае самостоятельного обращения гражданина в медицинскую организацию, в том числе организацию, выбранную им, с учётом порядков оказания медицинской помощи.

Медицинская помощь в неотложной или экстренной формах оказывается гражданам с учётом соблюдения установленных требований к срокам её оказания, независимо от прикрепления к медицинской организации.

При оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях:

- осуществляется предварительная запись на приём к врачу специалисту через регистратуру, в том числе по телефону, самозаписи и в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- объём диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется лечащим врачом с учётом порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи;

За пациентом остаётся право обращения за консультацией к врачу-специалисту по собственной инициативе, без направления при неудовлетворительности результатов лечения участкового врача.

При оказании медицинской помощи в плановой форме:

- плановый приём пациентов, проведение плановых лечебно-диагностических мероприятий осуществляются в соответствии с нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Архангельской области, устанавливающими нагрузку специалиста.

Возможно наличие очереди со сроком ожидания:

- на плановый приём к врачу специалисту – запись осуществляется через регистратуру учреждения каждую пятницу с 8.00 часов до 20.00 часов на следующую неделю;
- срок ожидания на госпитализацию в дневной стационар – от десяти до четырнадцати дней. В дневном стационаре пациенту предоставляется койко - место на один – три часа в течение дня;
- направление пациента на госпитализацию осуществляется лечащим врачом;

3.2. Бесплатное предоставление лекарственных препаратов и медицинских изделий осуществляется:

- пациентам при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях, в амбулаторных условиях неотложной форме, в дневном стационаре. Назначение и применение лекарственных препаратов, не входящих в вышеуказанный перечень и стандарт медицинской помощи, допускаются в случае наличия медицинских показаний (индивидуальной непереносимости, по жизненным показаниям) по решению врачебной комиссии;
- лицам, которым определены льготы законодательством Российской Федерации;
- за счёт гуманитарных, благотворительных и иных источников.

В случае если у потребителя возникнут вопросы по видам, порядку и условиям предоставления бесплатной медицинской помощи в ГБУЗ Архангельской области «АПНД», потребитель может обратиться по следующим телефонам:

- заведующий организационно - методическим отделом – тел. 8 (8182) 27-60-51;
- заведующий отделением психиатрической помощи взрослым – тел. 8 (8182) 27-59-44;

- заведующий отделением наркологической помощи взрослым – тел. 8 (8182) 24-81-55;
- заведующий психотерапевтическим отделением – тел. 8 (8182) 20-26-84;
- секретарь ГБУЗ Архангельской области «АПНД» - тел. 8 (8182) 24-29-07.

3.3. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг определены в Постановлении Правительства Российской Федерации от «04» октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями». Данное Постановление обязательно для исполнения всеми медицинскими организациями.

3.4. Платные медицинские услуги населению осуществляются ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в рамках договоров, заключенных с пациентами, а также с организациями на оказание платных медицинских услуг работникам и членам их семей. Правоотношения, возникающие между потребителем (пациентом) и ГБУЗ Архангельской области «АПНД» на основе заключённого договора, подразумевают наличие прав и обязанностей, которые есть у каждой из сторон.

Договор с пациентом заключается письменной форме:

- в договоре регламентированы условия и сроки получения платных медицинских услуг, порядок расчётов, права, обязанности и ответственность сторон.

Пациент обязан оплатить стоимость, предоставляемой медицинской услуги и выполнять требования, обеспечивающие её качественное предоставление, включая сообщение необходимых для этого сведений. Пациент должен своевременно информировать ГБУЗ Архангельской области «АПНД» о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению условий договора, в том числе о необходимости отмены или об изменении назначенного времени получения медицинской услуги.

Оплата за платные медицинские услуги производится в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» с применением контрольно-кассовых машин, банковского терминала или бланков строгой отчётности. Потребителю необходимо сохранять документы, подтверждающие оплату оказанных медицинских услуг. Если качество оказанных на платной основе медицинских услуг окажется низким, не соответствующим установленным требованиям, потребитель вправе вернуть потраченные средства, на основании финансовых документов, которые станут прямым доказательством размера материального ущерба.

При получении платных медицинских услуг потребитель (пациент) защищён всеми теми же гарантиями, которые предоставляет потребителю (пациенту) законодательство Российской Федерации.

В случае если у потребителя возникнут вопросы по видам, порядку и условиям предоставления платной медицинской помощи в ГБУЗ Архангельской области «АПНД», потребитель может обратиться по следующим телефонам:

- заведующий организационно - методическим отделом – тел. 8 (8182) 27-60-51;
- заведующий отделением психиатрической помощи взрослым – тел. 8 (8182) 27-59-44;
- заведующий отделением наркологической помощи взрослым – тел. 8 (8182) 24-81-55;
- заведующий психотерапевтическим отделением – тел. 8 (8182) 20-26-84;
- секретарь ГБУЗ Архангельской области «АПНД» - тел. 8 (8182) 24-29-07.

4. Перечень лиц, которые вправе обратиться за услугой

4.1. Каждый гражданин Российской Федерации имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

4.2. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

5. Перечень предоставляемых услуг

5.1. Гарантированный объем бесплатной медицинской помощи предоставляется гражданам в соответствии с программами государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи. Программа государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи (далее по тексту – Программа) определяет виды медицинской помощи, предоставляемой населению бесплатно.

Гражданам РФ в рамках Программы бесплатно предоставляются:

- скорая медицинская помощь при состояниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц, вызванных внезапными заболеваниями, обострениями хронических заболеваний, несчастными случаями, травмами и отравлениями, осложнениями беременности и при родах;

- амбулаторно-поликлиническая помощь, включая проведение мероприятий по профилактике (в том числе диспансерному наблюдению, включая наблюдение здоровых детей), диагностике (в том числе в диагностических центрах) и лечению заболеваний как в поликлинике, так и на дому, а также в дневных стационарах и в стационарах на дому амбулаторно-поликлинических учреждений (подразделений);

- стационарная помощь:

Соответственно виды медицинской помощи, не закрепленные в программах государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи, предоставляются пациентам на платной основе.

Платные медицинские услуги населению предоставляются ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной помощи. Платные медицинские услуги населению осуществляют ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей. Предоставление платных медицинских услуг населению ГБУЗ Архангельской области «АПНД» осуществляет при наличии сертификата врача и лицензии на избранный вид деятельности.

Контроль за организацией и качеством выполнения платных медицинских услуг населению, а также правильностью взимания платы с населения осуществляют в пределах своей компетенции Министерством здравоохранения Архангельской области и другими государственными органами и организациями, на которые в соответствии с законами и иными правовыми актами Российской Федерации возложена проверка деятельности ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

Цены на медицинские услуги, предоставляемые населению за плату, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ГБУЗ Архангельской области «АПНД» информирует потребителей (пациентов) бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении учреждения, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, включая сведения о возможности предоставления бесплатной медицинской помощи, льготах для отдельных категорий граждан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов.

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата, о расчете стоимости оказанной услуги. В соответствии с законодательством РФ ГБУЗ Архангельской области «АПНД» несет ответственность перед потребителем (пациентом) за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

6. Прав и обязанности участников отношений

6.1. Пациент имеет право:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от «21» ноября 2011 г. № 323 - ФЗ «Об основах охраны граждан в

Российской Федерации»;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

6.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения потребителя (пациента) в ГБУЗ Архангельской области «АПНД»;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ГБУЗ Архангельской области «АПНД»;
- соблюдать установленный порядок деятельности ГБУЗ Архангельской области «АПНД» нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения ГБУЗ Архангельской области «АПНД» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ГБУЗ Архангельской области «АПНД»;
- бережно относиться к имуществу ГБУЗ Архангельской области «АПНД», соблюдать чистоту и тишину в помещениях ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

6.3. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с руководством ГБУЗ Архангельской области «АПНД» (руководителем подразделения ГБУЗ Архангельской области «АПНД») может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

6.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ГБУЗ Архангельской области «АПНД», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения ГБУЗ Архангельской области «АПНД» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях ГБУЗ Архангельской области «АПНД» без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ГБУЗ Архангельской области «АПНД»;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ГБУЗ Архангельской области «АПНД»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения ГБУЗ Архангельской области «АПНД» документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ГБУЗ Архангельской области «АПНД» объявления без разрешения администрации ГБУЗ Архангельской области «АПНД»;
- производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ГБУЗ Архангельской области «АПНД»;
- выполнять в помещениях ГБУЗ Архангельской области «АПНД» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

7. Порядок предоставления информации

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется потребителю (пациенту) (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГБУЗ Архангельской области «АПНД». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

7.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

7.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

7.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. Порядок разрешения конфликтов между потребителем (пациентом) и ГБУЗ Архангельской области «АПНД»

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от «21» ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от «02» мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. В случае конфликтных ситуаций потребитель (пациент) (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГБУЗ Архангельской области «АПНД» согласно графику приема граждан или обратиться к администрации ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в письменном виде.

8.3. При личном приеме потребитель (пациент) (его законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения потребителя (пациента) (его законного представителя). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия потребителя (пациента) (его законного представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом РФ.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в

компетенцию должностного лица, потребителю (пациенту) (его законному представителю) дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.6. Потребитель (пациент) (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

8.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Потребитель (пациент) (его законный представитель) прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

8.8. Письменное обращение, поступившее администрации ГБУЗ Архангельской области «АПНД», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом РФ.

8.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ Архангельской области «АПНД», направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. В случае нарушения потребителем (пациентом) (его законным представителем) и иными посетителями Правил работниками ГБУЗ Архангельской области «АПНД» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ГБУЗ Архангельской области «АПНД», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ГБУЗ Архангельской области «АПНД», неисполнение законных требований работников ГБУЗ Архангельской области «АПНД», причинение морального вреда работникам ГБУЗ Архангельской области «АПНД», причинение вреда деловой репутации ГБУЗ Архангельской области «АПНД», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10. Заключительные положения

11.1. Настоящие Правила является общедоступными и имеет неограниченный доступ для всех потребителей услуг. Электронная версия действующей редакции Правил общедоступна на сайте ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в сети Интернет [http: //29apnd.ru](http://29apnd.ru).

11.2. Действующая редакция Правил на бумажном носителе хранится на информационном стенде, в общем отделе, в отделе кадров ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

11.3. При внесении изменений в заголовке Правил указывается дата утверждения действующей редакции Правил.

11.4. Правила актуализируются и заново утверждаются на регулярной основе – не реже одного раза в три года с момента их опубликования.

11.5. Правила могут актуализироваться и заново утверждаться ранее срока, указанного в п. 11.4 настоящих Правил, по мере внесения изменений в нормативные правовые акты в сфере медицинского законодательства, персональных данных или иных локальных актов, регламентирующие порядок оказания медицинской помощи.