

УТВЕРЖДЕНО

(Приказ от « 07 » июля 2019 г. № 044)

Главный врач Государственного автономного  
учреждения здравоохранения Республики Крым  
«Крымский республиканский стоматологический центр»

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
УСЛУГ И ПАЦИЕНТОВ**

**ГАУЗ РК «КРЫМСКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ  
СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

г. Симферополь

2019г.

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг, пациентов ГАУЗ РК «Крымский республиканский стоматологический центр» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 №323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – ФЗ - №323 от 21.11.2011), Федеральным законом от 29.11.2010 №326 – ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (далее – ФЗ - №326 от 29.11.2010), Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – ФЗ - №59 от 02.05.2006), Федеральным законом от 23.02.2013 №15 – ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (далее – ФЗ - №15 от 23.02.2013), Федеральным законом от 27.06.2006 №152 – ФЗ «О персональных данных» (далее – ФЗ - №152 от 27.06.2006); Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300 – I «О защите прав потребителей», Приказом Минздравсоцразвития России от 28.02.2011 №158н «Об утверждении правил обязательного медицинского страхования», Приказом Минздравсоцразвития России от 17.05.2012 №565н «об утверждении Порядка информирования медицинскими организациями органов внутренних дел о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий», Приказом Минздрава России от 02.12.2014 №796н «Об утверждении Положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи в Республике Крым», Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Крым, иными нормативно – правовыми актами Российской Федерации.

## **СОБЛЮДЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ ЯВЛЯЕТСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка ГАУЗ РК «Крымский республиканский стоматологический центр» (далее – Учреждение) для потребителей услуг и пациентов Учреждения – это организационно - правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством РФ в области здравоохранения поведения потребителей услуг, посетителей и пациентов в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – потребителем услуг и пациентов (их законными представителями) и Учреждением.

1.2. Настоящие Правила обязательны для исполнения потребителями услуги и пациентами (их законными представителями) а также иными лицами, обратившимися или находящимися в Учреждении, разработаны в целях

реализации предусмотренных законом прав потребителя услуги и пациента (их законного представителя), создания наиболее благоприятных возможностей для получения потребителем услуг и пациентом (их законными представителями) квалификационного и своевременного обследования, лечения и медицинской помощи.

1.3. В целях соблюдения требований действующего законодательства (ст. 13, 19 ФЗ - №323 от 21.11.2011, ст. 18.1 ФЗ - №152 от 27.06.2006 о разглашении врачебной тайны, разглашения персональных данных пациентов и сотрудников в помещениях Учреждения запрещается:

1.3.1. находиться в верхней одежде;

1.3.2. курить в зданиях и помещениях, за исключением специально отведенных для этого мест;

1.3.3. употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотические или другие психотропные вещества (средства) в помещениях Учреждения;

1.3.4. иметь при себе холодное, пневматическое или огнестрельное оружие, использовать и демонстрировать его персоналу или окружающим;

1.3.5. появление в Учреждении в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

1.3.6. вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других пациентов Учреждения;

1.3.7. заниматься любым видом торговли или обмена;

1.3.8. приводить или приносить в Учреждение животных (за исключением собак – поводырей), птиц;

1.3.9. передвигаться по территории Учреждения на роликах, досках, самокатах, велосипедах, гироскутерах и других подобных средствах передвижения;

1.3.10. оставлять несовершеннолетних детей (до 15 лет) на территории Учреждения без присмотра;

1.3.11. производить фото – и видеосъемку в клинических кабинетах и служебных помещениях (в т.ч. бухгалтерии, отделе кадров и пр.). Фото - и видеосъемка помещений общего пользования (коридоры, лестничные марши, санузлы) разрешается, если в этих помещениях не находятся пациенты (посетители) или приняты все меры для невозможности их идентификации;

1.3.12. входить без вызова и разрешения медицинского персонала в клинические кабинеты, рентген кабинет, кабинеты врачей;

1.3.13. входить в помещения с надписью «только для персонала», «служебные помещения», «посторонним вход воспрещен»;

1.3.14. изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

1.3.15. присутствовать при выполнении пациенту вмешательств без разрешения медицинского работника (за исключением случаев, когда сопровождающим лицом является законный представитель пациента, а также

лицо, сопровождающее маломобильного пациента (посетителя) а также случаях, установленных п. 11 ст. 19 ФЗ - №323 от 21.11.2011);

1.3.16. пытаться вынести за пределы Учреждения какое – либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Учреждению;

1.3.17. посещать пациентов дневного стационара в вечернее время, без согласования с заведующими отделениями или заместителями главного врача Учреждения;

1.3.18. пользоваться служебными телефонами.

1.4. В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений Учреждение имеет право отказать пациенту (посетителю) в предоставлении плановой медицинской помощи или приостановить ее оказание до устранения нарушений и вызвать сотрудников органов правопорядка или вневедомственную охрану.

1.5. При обращении за медицинской помощью в Учреждение и его структурные подразделения пациент (посетитель) обязан:

1.5.1. соблюдать режим работы Учреждения, правила поведения в общественных местах, требования к пожарной безопасности, санитарно – гигиеническим нормам;

1.5.2. соблюдать тишину, чистоту и порядок;

1.5.3. ознакомиться с информацией для пациентов (посетителей) на стендах Учреждения и его структурных подразделениях;

1.5.4. заботиться о своем здоровье;

1.5.5. снять верхнюю одежду, сдать ее в гардероб (при наличии) и надеть бахилы;

1.5.6. неукоснительно выполнять требования, рекомендации и предписания лечащего врача;

1.5.7. иметь при себе паспорт, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС;

1.5.8. соблюдать план лечения, рекомендованный лечащим врачом;

1.5.9. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи. Предоставлять медицинскому персоналу, принимающему участие в оказании медицинской помощи, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и проведению медицинских вмешательств, ранее перенесенных, наследственных и сопутствующих заболеваниях;

1.5.10. с уважением относится ко всему персоналу Учреждения, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам (посетителям), не позволять себе проявлений грубости и бестактности в адрес сотрудников Учреждения;

1.5.11. бережно относится к имуществу Учреждения, при обнаружении источников пожара, угрожающих общественной безопасности, незамедлительно сообщить об этом персоналу;

1.5.12. не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других пациентов (посетителей) и персоналу Учреждения и его структурных подразделений;

1.5.13. сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья;

1.5.14. оформлять в установленном порядке свой отказ от предоставления информации о состоянии своего здоровья, согласие/отказ от медицинского вмешательства или его прекращения, согласие/отказ от проведения инвазивных манипуляций, согласие/отказ от госпитализации и иные виды согласий/отказов, установленные действующим законодательством РФ;

1.5.15. не покидать без ведома и согласия лечащего врача территорию Учреждения;

1.5.16. соблюдать нормы законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, не осуществлять действия, влекущие за собой нарушение прав других пациентов (посетителей) и персонала на благоприятную среду жизнедеятельности без окружающего табачного дыма.

1.6. Учреждение не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов (посетителей), а также за вещи, оставленные без присмотра.

1.7. С целью безопасности запрещается вход в Учреждение с большими (размером ДхВхШ > 60 см и весом более 10 кг) сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставлять в тамбуре центрального входа.

1.8. В случае, если пациент (посетитель) находится в состоянии алкогольного и(или) наркотического опьянения либо ведет себя шумно, агрессивно и неадекватно, оскорбляет других пациентов (посетителей) и персонал, Учреждение вправе отказать в предоставлении услуг такому пациенту (посетителю) либо приостановить оказание медицинских услуг, за исключением случаев неотложных и экстренных случаев у пациента (посетителя).

1.9. Пациенту (посетителю) рекомендовано:

1.9.1. По возможности не употреблять перед приемом врача пищу с резким запахом (чеснок, рыбу, лук и пр.).

1.9.2. Перед визитом к врачу-стоматологу пациент должен покушать (но не плотно), почистить зубы и язык.

1.9.3. За сутки до визита к врачу-специалисту необходимо воздержаться от приема алкоголя (алкоголь может держаться в крови до 4-х суток, что снижает эффективность обезболивающих препаратов).

1.10. Пациент (посетитель) должен знать:

1.10.1. За 10 минут до назначенного времени приема необходимо предоставить медицинскому персоналу заявку на прием с указанным номером кабинета, фамилии лечащего врача, даты и времени приема.

1.10.2. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.

1.10.3. Пациент обязан иметь при себе паспорт, оригинал полиса обязательного медицинского страхования.

1.10.4. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разной степени сложности заболевания и продолжительность консультации/лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться).

1.10.5. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в медицинскую карту стоматологического больного.

1.10.6. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

1.10.7. Медицинская карта стоматологического больного является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре Учреждении на протяжении 25 лет.

1.11. Пациент (посетитель) должен:

1.11.1 Заполнить анкету о перенесенных и сопутствующих, перенесенных заболеваниях - врачу важно знать данную информацию для подбора обезболивающих и других лекарственных препаратов, выбора методики лечения заболевания, с целью исключения аллергической реакции и осложнений после медицинских вмешательств.

1.11.2. Оформить бланк информированного добровольного согласия/отказ от медицинского вмешательства.

1.11.3. Информировать лечащего врача о тех лекарствах, которые он принимает в настоящее время. Это поможет врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента негативной реакции. Если пациент страдает тяжелыми заболеваниями, он обязан заранее предупредить лечащего врача об этом и при себе иметь лекарственный препарат, который ему помогает снять приступы.

1.11.4. Женщина обязательно должна уведомить врача о беременности с целью исключения вредного воздействия на своего будущего ребенка и кормления грудью во избежание негативных последствий на организм ребенка.

1.11.5. Время лечения может варьироваться в зависимости от разной степени сложности лечения, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

1.11.6. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут

служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами поликлиники, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

1.11.7. Получение заключений и рекомендаций специалистов Учреждения, назначение плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг возможно только после консультации врача или прохождения обследования именно в Учреждении.

1.11.8. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного и проводимого лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний, назначений и рекомендаций лечащего врача, соблюдение необходимого уровня гигиены полости рта и правил приема медикаментов.

1.11.9. Пациент должен соблюдать назначенное лечение, рекомендации лечебного режима (в случае нетрудоспособности), являться на прием к специалистам в назначенное время. В случае невозможности явки по объективным причинам, уведомить Учреждение по тел.: +7 (3652) 27-33-11.

1.12. Со всеми жалобами и предложениями пациенты (посетители) должны обращаться к лечащему врачу, заведующему отделением, заместителям главного врача по медицинской части, а в выходные и праздничные дни – к ответственному дежурному.

## **II. ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА УЧРЕЖДЕНИЯ**

2.1. При обращении за медицинской помощью в Учреждение пациент (посетитель) имеет право на:

2.1.1. выбор медицинской организации и выбор врача (с учетом согласия врача);

2.1.2. уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

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

2.1.4. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.1.5. получение консультаций врачей-специалистов;

2.1.6. на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

2.1.7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозах и прогнозах, целях, методах обследования, включая альтернативные, и продолжительности рекомендуемого лечения, а также о болевых ощущениях, возможном риске, побочных эффектах и ожидаемых результатах;

2.1.8. получение информации о состоянии своего здоровья в доступной форме; в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации осуществляется их законным представителям лечащим врачом, заведующим отделением или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента; информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

2.1.9. защиту информации, содержащейся в медицинских документах пациента, составляющей врачебную тайну, которая может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ;

2.1.10. отказ от медицинского вмешательства;

2.1.11. получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые Учреждением;

2.1.12. в случае нарушения прав пациент может обратиться с жалобой к заведующему отделением, заместителю главного врача по лечебной работе, к главному врачу больницы, а также в вышестоящие органы.

2.2. При обращении за медицинской помощью в Учреждение пациент обязан:

2.2.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2.2.2. соблюдать внутренний распорядок работы Учреждения, тишину, чистоту и порядок;

2.2.3. строжайшим образом выполнять требования и рекомендации лечащего врача;

2.2.4. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам;

2.2.5. предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

2.2.6. исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

2.2.7. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

2.2.8. бережно относиться к имуществу поликлиники и имуществу других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи; за действия,



повлекшие за собой причинение ущерба имуществу поликлиники пациент несет материальную ответственность в соответствии с гражданским законодательством;

2.2.9. являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;

2.2.10. соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;

2.2.11. при отказе от какого-либо медицинского вмешательства, пациент оформляет письменный добровольный отказ в установленной действующим законодательством форме.

2.3. Медицинская помощь в Учреждении осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре Учреждения, как при их непосредственном обращении, по телефону, а также в электронной форме через сайт медицинской организации и личный кабинет пациента.

Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.4. В регистратуре Учреждения при первичном обращении пациенту

- заводится медицинская карта стоматологического больного по установленной форме;

- заполняется анкета здоровья;

- оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства после беседы, проведенной с врачом;

- оформляется согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме, а также при оказании платных медицинских услуг оформляется договор по утверждённой в Учреждении форме.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

2.5. Для получения медицинских услуг в Учреждении пациентам (посетителям) необходимо:

2.5.1. Ознакомится с информацией для пациентов и (или) посетителей на стендах Учреждения или в регистратуре);

2.5.2. Обратится в регистратуру:

2.5.2.1. Кратко и понятно информировать сотрудника регистратуры о причине обращения в Учреждение;

2.5.2.2. Предъявить: паспорт, страховой медицинский полис, СНИЛС, для детей – паспорт законного представителя или доверенность представлять интересы ребенка от лица законного представителя, в утверждённой действующим законодательством форме, свидетельство о рождении ребенка.

2.5.3. В регистратуре оформить медицинскую карту стоматологического больного, заполнить анкету здоровья пациента, а также информированное добровольное согласие после беседы, проведенной с врачом.

2.5.4. Пройти на контрольное кресло (при получении услуг по ОМС);

2.5.5. Получить талон на прием к врачу или записаться предварительно к врачу;

На прием можно записаться по телефонам:

1. Структурное подразделение по адресу: г. Симферополь, ул. Киевская, д. 66:

- Регистратура: +79789877575
- Регистратура терапевтического и хирургического отделения: (3652)27-53-29

- Регистратура детского отделения: (3652) 25-31-95

- Регистратура отделения по оказанию платных медицинских услуг: (3652) 25-45-54

2. Структурное подразделение по адресу: г. Симферополь, ул. Пушкина, д. 16:

(3652) 27-53-54 приемная

(3652) 27-33-11 регистратура

Режим работы Учреждения

1. структурное подразделение по адресу г. Симферополь, ул. Пушкина, д. 16:

- понедельник – пятница с 8:00 до 21:00 часов ежедневно;

- суббота, воскресенье – выходной.

2. структурное подразделение по адресу г. Симферополь, ул. Киевская, д. 66:

- понедельник – пятница с 8:00 до 20:48 часов ежедневно;

- суббота, воскресенье, праздничные дни – оказание стоматологической помощи по экстренным и неотложным состояниям с 08:00 до 20:48 часов.

- с 19-00 до 08-00 – оказание стоматологической помощи по неотложным и экстренным состояниям (острой боли).

Если у пациента (посетителя) острая боль и он нуждается в оказании неотложной медицинской помощи, необходимо обратиться к сотруднику регистратуры без очереди, рассказать о своем состоянии и предъявить необходимые документы (паспорт, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС). Сотрудник регистратуры оформит медицинскую карту стоматологического больного и предупредит врача. Врач окажет помощь при первой возможности.

Пациентам (посетителям), не имеющим страхового полиса, помощь оказывается в минимально необходимом объеме, согласно программе государственных гарантий.

2.6. Для получения стоматологической услуги (терапевтической, ортодонтической, ортопедической, хирургической, детской стоматологии) в рамках платного приема, пациенту необходимо:

2.6.1. Ознакомиться с перечнем предоставляемых услуг и прейскурантом стоимости услуг на стендах в холле Учреждения возле регистратуры (и/или в регистратуре).

2.6.2. Обратиться в регистратуру;

2.6.2.1. Кратко и понятно рассказать причину обращения в Учреждение;

2.6.2.2. Предъявить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность;

2.6.2.3. В регистратуре оформить медицинскую карту стоматологического больного, заполнить анкету здоровья пациента, а также информированное добровольное согласие после беседы, проведенной врачом. Информированное добровольное согласие на несовершеннолетнего пациента до 15 лет (а также в других случаях, установленных пп.1,2, ч.2 ст. 20 ФЗ - №323 от 21.11.2011) подписывают его родители или иные законные представители.

2.6.2.4. Получить направление на прием к врачу или записаться предварительно к врачу; Учреждение работает по предварительной записи к врачу.

На прием можно записаться по телефонам:

1. Структурное подразделение по адресу: г. Симферополь, ул. Киевская, д. 66:

- Регистратура: +79789877575
- Регистратура терапевтического и хирургического отделения: (3652)27-53-29
- Регистратура детского отделения: (3652) 25-31-95
- Регистратура отделения по оказанию платных медицинских услуг: (3652) 25-45-54

2. Структурное подразделение по адресу: г. Симферополь, ул. Пушкина, д. 16:

(3652) 27-53-54 приемная

(3652) 27-33-11 регистратура

Оплату за оказанные стоматологические услуги пациент производит в кассу Учреждения.

2.7. После консультации врача, при продолжении лечение в Учреждении необходимо:

- Получить у врача полную и понятную информацию о заболевании и методах лечения;
- Ознакомиться и подписать договор оказания платных услуг; информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие на недееспособного или несовершеннолетнего пациента подписывают его родители или законные представители.

- Оплатить стоимость лечения в кассу.
- Полностью выполнять все рекомендации врача и соблюдать сроки назначения на повторный прием.

2.8. В случае, если Вы не можете посетить врача в назначенное время, заранее оповестите врача об этом, позвонив по номеру регистратуры.

2.9. Информацию о перечне стоматологических услуг (в т.ч. по ОМС), времени приема врачей с указанием часов приема и дней недели; о времени и месте приема пациентов (посетителей) руководством Учреждения, а также

иную необходимую информацию пациент (посетитель) может получить в регистратуре в устной форме, на официальном сайте Учреждения, по телефону и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в Учреждении.

2.10. Прием пациентов (посетителей) в Учреждении ведется согласно очереди или по времени, указанному в талоне предварительной записи.

Право внеочередного приема распространяется на экстренных пациентов (посетителей), участников и инвалидов ВОВ и приравненных к ним категорий граждан.

Повторный прием пациента (посетителя) осуществляется в день и время, назначенное лечащим врачом.

Неявка на прием в назначенное время, без предварительного уведомления врача, считается нарушением режима.

2.11. Направление на медицинские процедуры, обследования, манипуляции (при необходимости), выдаются лечащим врачом Учреждения.

### **III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ПАЦИЕНТА**

3.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в возрасте от 15 лет и (или) его законным представителям в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачами Учреждения.

Информация 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.

3.2. В случае отказа от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации (отказ пишется пациентом либо его законным представителем в свободной форме собственноручно).

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

3.4. Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется в правоохранительные органы на основании письменного запроса, в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.5. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента (посетителя) в Учреждение, является собственностью Учреждения. Выдача копий и ознакомление с медицинской документацией организовывается на основании письменного заявления, согласованного с главным врачом Учреждения, заместителем главного врача по лечебной части либо заведующим отделением.

#### **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с ФЗ - №59 от 02.05.2006.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент и/или посетитель (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения, как в устной, так и в письменной форме, а также по интернету через официальный сайт Учреждения.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале регистрации жалоб и заявлений граждан и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. Гражданин, в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое он направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), номер телефона, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения (предложения, заявления, жалобы и пр.), ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии, имеющие непосредственное отношение к поданному обращению.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в течении 30 (тридцать) календарных дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

5.1. Нарушение правил лечебно – профилактического, лечебно – охранительного, санитарно – противозидемического режимов и санитарно – гигиенических норм влечет ответственность, установленную действующим законодательством РФ.

5.2. В случае нарушения пациентами и/или посетителями (их законными представителями) настоящих Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи (медицинской услуги), неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам (посетителям) или их законным представителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, в здании, в служебных помещениях, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба имуществу Учреждения, влечет за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

---