



АДМИНИСТРАЦИЯ КРОНШТАДТСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Городская поликлиника № 74»
(СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 74»)

ПРИКАЗ

10.07.2020

№ 75-П

Об утверждении Правил внутреннего
распорядка для посетителей и пациентов

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно - эпидемиологического режима и правил пожарной безопасности, создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

В соответствии с Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ (ред. от 13.07.2015), КоАП РФ, Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ, Законом Санкт-Петербурга «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге», Приказом Комитета по здравоохранению администрации Санкт-Петербурга от 4 марта 1997 г. N 77"О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях Санкт-Петербурга" Приказом МЗ СР РФ от 29.06.2011 г. №624н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности», приказом МЗ СР РФ от 02.05.2012 г. № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», Распоряжение Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 11.03.2015 N 80-р "Об утверждении Регламента государственных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, по предоставлению услуги в электронном виде "Прием заявок (запись) на прием к врачу", с законами Санкт-Петербурга о Территориальных программах государственных гарантий, с Приказом Минздравсоцразвития России от 5 мая 2012 г. N 490н "Об утверждении предупредительных надписей о вреде курения, сопровождаемых рисунками", Приказом Минздравсоцразвития РФ от 26 апреля 2012 г. N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи", Указом Президента РФ от 2 октября 1992 г. N 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов», Законом Санкт-Петербурга от 31 мая 2010 г. N 273-70 "Об административных правонарушениях в Санкт-Петербурге», Федеральным Законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральном законе от 25 декабря 2008 № 873 ФЗ «Противодействие коррупции»:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для посетителей и пациентов (далее - Правила) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 74» (далее - Учреждение) согласно приложению №1.
2. Руководителям обособленных структурных подразделений:
 - 2.1. Обеспечить ознакомление сотрудников с Правилами.

2.2. Разместить Правила на информационных стендах на первых этажах зданий обособленных структурных подразделений Учреждения в доступном для пациентов месте.

3. Начальнику отдела информатизации, связи и техники организовать размещение Правил на сайте Учреждения.

4. Назначить в соответствии со сферой ответственности ответственных за актуализацию положений утвержденных Правил:

Заместителя главного врача по медицинской части;

Заместителя главного врача по охране материнства и детства;

Заместителя главного врача по ЭВН;

Начальника медицинской части для работы по гражданской обороне и мобилизационной работе;

Начальника службы качества медицинской помощи;

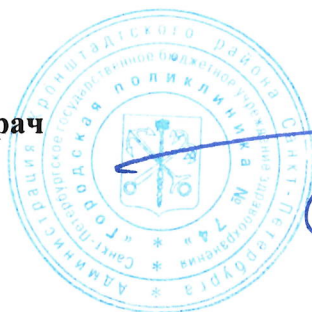
Заведующего организационно-методическим отделением;

Начальника отдела внебюджетной деятельности и маркетинга;

Юрисконсульта.

5. Контроль исполнения приказа возложить на администратора учреждения – Казанцеву С.М.

Главный врач



М. Н. Сергеев



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач

М.Н. Сергеев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к приказу главного врача
№ 75-П от 10.07.2020

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ И ПАЦИЕНТОВ СПб ГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №74»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для посетителей и пациентов (далее - Правила) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 74» (далее - Учреждение) являются нормативным правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации вопросы, возникающие между участниками правоотношений – посетителями Учреждения, пациентами и Учреждением.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех посетителей и пациентов Учреждения, разработаны в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно - эпидемиологического режима и правил пожарной безопасности, создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. **Посетитель** - любое физическое лицо, временно находящееся на территории Учреждения (в т.ч. в зданиях и на уличной территории).

1.4. **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или который обратился за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах на первых этажах зданий Учреждения в доступном для посетителей месте, а также на официальном сайте Учреждения.

1.6. Правила включают в себя:

1. Общие положения;
2. Правила поведения посетителей и пациентов;
3. График и режим работы структурных подразделений Учреждения и его должностных лиц;
4. Порядок прикрепления;
5. Порядок осуществления права на выбор врача;
6. Запись на прием к врачу;
7. Получение медицинской помощи экстренно (безотлагательно), неотложно, при отсутствии записи и вне очереди;
8. Получение набора социальных услуг;
9. Порядок получения отдельных видов медицинских документов;
10. Платные медицинские услуги;
11. Порядок обращения пациентов с жалобами, обращениями и предложениями;
12. Права и обязанности пациентов;
13. Ответственность за неисполнение правил.
14. Порядок разрешения споров и конфликтов между посетителями и Учреждением

1.7. Пребывание на территории Учреждения подтверждает факт ознакомления с настоящими Правилами.

1.8. Контроль за соблюдением правил поведения посетителей возлагается на сотрудников Учреждения.

2. Правила поведения посетителей и пациентов

2.1. Посетители и пациенты Учреждения обязаны соблюдать:

- Настоящие Правила, а также правила нахождения в отдельных кабинетах Учреждения;
- График и режим работы Учреждения и его структурных подразделений, установленный регламент работы персонала Учреждения;
- Правила общественного поведения;
- Правила пожарной безопасности;
- Правила санитарно-противоэпидемиологического режима.

2.2. Основные правила поведения посетителей и пациентов Учреждения

2.2. 1. Посетители и пациенты Учреждения обязаны:

- посещать подразделения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
- проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим посетителям, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на безотлагательное оказание медицинской помощи;
- проявлять в общении с сотрудниками Учреждения такт и уважение, быть выдержанными и доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- приходить на прием к врачу не более чем за 15 минут до его начала;
- в случае невозможности явки на прием в назначенное время снять запись путем обращения в центр записи на прием к врачу или предупредить регистратуру не менее чем за 2 часа до приема (при невозможности заблаговременного снятия записи);
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
- при посещении режимных врачебных кабинетов, по требованию медицинского персонала надевать бахилы или сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, не оставлять в карманах верхней одежды ценные вещи;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
- при обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, отблеск пламени, повышение температуры и т. п.) иных источников угрожающих общественной безопасности немедленно сообщать об этом сотрудникам Учреждения и действовать в соответствии с инструкциями при их отсутствии сообщить в пожарную часть по телефону 01 или 112.

2.2.2. Посетителям и пациентам Учреждения запрещается:

- курить в помещениях и на территории Учреждения;
- унижать честь, достоинство и деловую репутацию посетителей и сотрудников Учреждения (оскорблять, нецензурно браниться и т.д.);
- уничтожать или наносить повреждения чужому имуществу (в т.ч. портить мебель и предметы интерьера в помещениях Учреждения);
- посещать Учреждение в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, за исключением необходимости оказания в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- приносить и употреблять алкогольные напитки;
- приносить и употреблять наркотики, психотропные препараты и одурманивающие вещества без назначения врача;
- приносить газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- в помещениях Учреждения иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях без разрешения руководства Учреждения;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- предоставлять неполную или заведомо ложную информацию;
- выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления;
- находиться в режимных кабинетах Учреждения в верхней одежде;
- находиться в помещениях Учреждения в грязной одежде;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- посещать Учреждение с домашними животными;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (рекомендуется, во время приема у врача, отключить звук на мобильном устройстве);
- выгул собак на территории Учреждения (за исключением граждан в сопровождении собак-поводырей);
- заниматься незаконной предпринимательской деятельностью;
- препятствовать проезду санитарного транспорта к зданиям Учреждения;
- организовывать массовые мероприятия, влекущие нарушение общественного порядка;
- материально благодарить врача за выполнение должностных обязанностей;
- подстрекать, склонять, побуждать в прямой или косвенной форме к совершению противоправных действий (провокация) сотрудников Учреждения;
- сдавать в гардероб ценные вещи, обувь, головные уборы, шарфы, шапки, варежки, перчатки, зонты, пакеты, сумки, прочие мелкие вещи и грязные вещи;

3. График и режим работы структурных подразделений Учреждения и его должностных лиц

Городская поликлиника № 74 (взрослое поликлиническое отделение):

понедельник – пятница с 08-00 до 20-00,

суббота, воскресенье с 09-00 до 16-30 (дежурная служба).

Вызов врача на дом:

с понедельника по пятницу с 8-00 до 13-00 по тел. 311-33-41,

суббота, воскресенье с 8-30 до 14-00 по тел. 311-33-41.

Адрес: Кронштадт, ул. Комсомола д.2.

Детская поликлиника № 55:

понедельник – пятница с 08-00 до 20-00,

суббота с 9-00 до 15-00 (дежурная служба),

воскресенье - выходной.

Вызов врача на дом:

с понедельника по пятницу с 8-00 до 15-00 по тел. 311-36-46,

суббота с 8-30 до 15-00 по тел. 311-36-46,

Адрес: Кронштадт, ул. Зосимова, д. 13.

Стоматологическое отделение:

понедельник – пятница с 08-00 до 20-00,

суббота, воскресенье с 09-00 до 15-00 (дежурная служба).

Адрес: Кронштадт, ул. Интернациональная, д. 6.

Женская консультация № 43:

понедельник – пятница с 08-00 до 20-00,
суббота, воскресенье – выходной.

Адрес: Кронштадт, ул. Восстания, д. 24.

Отделение общей врачебной практики № 3:

понедельник – пятница с 08-00 до 20-00,
прием посетителей с 08.00 до 19.00

суббота, воскресенье – выходной,

Адрес: Кронштадт, ул. Станюковича, д. 9.

Отделение скорой медицинской помощи – круглосуточно, телефон 311-39-00 или (03).

Адрес: Кронштадт, ул. Восстания, д. 24.

По вторникам и четвергам в Детской поликлинике № 55 врачами-педиатрами осуществляется профилактический прием здоровых детей, в том числе детей до 1 года. Неотложная помощь оказывается дежурным врачом-педиатром в часы работы поликлиники.

Работа структурных подразделений Учреждения в праздничные дни утверждается отдельным приказом главного врача.

Прием пациентов главным врачом и его заместителями, заведующими отделениями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно получить на информационных стендах или в регистратурах структурных подразделений.

4. Порядок прикрепления

Выбор медицинской организации осуществляется не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания пациента).

Для прикрепления к Учреждению пациент лично или через своего законного представителя обращается в свою страховую компанию (в т.ч. через Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (МФЦ)) или непосредственно в Учреждение (Макс-М).

После того, как страховая компания осуществила прикрепление, пациент обращается в регистратуру Учреждения для оформления медицинской карты и прочих документов.

При подаче заявления о выборе медицинской организации пациент предъявляет оригиналы следующих документов: паспорт, полис ОМС, СНИЛС.

5. Порядок осуществления права на выбор врача

Для осуществления права на выбор врача-терапевта, врача-педиатра, врача общей практики (семейного врача) пациент лично или через своего законного представителя может обратиться с заявлением в регистратуру Учреждения не чаще 1 раза в год.

Заявление оформляется на имя главного врача, в Детской поликлинике № 55 на имя заместителя главного врача по охране материнства и детства. Форму заявления можно получить в регистратурах учреждения.


Прикрепление производится при согласии врача в соответствии с Законодательством РФ.

Срок рассмотрения заявления – 30 дней.

6. Запись на прием к врачу

6.1. Способ записи на первичный прием к врачу:

- По телефону районного Центра записи **573-99-09**

- с 8-00 до 20-00 в рабочие дни;
 - В регистратурах структурных подразделений;
 - Электронная запись на сайтах:
 - Официальный портал записи на прием к врачу в Санкт-Петербурге:
www.gorzdrav.spb.ru,
 - Портал государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга:
www.e-gu.spb.ru,
 - Портал государственных услуг Российской Федерации:
www.gosuslugi.ru,
 - Сайт записи на прием к врачу OnLineLPU.RU:
www.onlinelpu.ru,
 - Посредством терминала самозаписи (инфомата), расположенного по адресу:
Кронштадт, ул. Зосимова, д. 13;
 - С помощью смартфона:
 - Скачать мобильное приложение "Запись на прием к врачу" для смартфонов на платформе Android
- 
- Скачать мобильное приложение "Запись на прием к врачу" для смартфонов на платформе iOS (iPhone).

6.2. Запись на повторный прием к врачу терапевту и врачам специалистам осуществляется непосредственно на приеме у врача.

6.3. Запись пациентов, состоящих на диспансерном учете, осуществляется медицинскими сотрудниками соответствующего кабинета.

6.4. Журнал отложенной записи:

При обращении в Центр записи по телефону или регистратуру и отсутствию на ближайшие 14 дней свободного времени приема, устраивающего заявителя, и отказа от записи на прием к другому врачу, заявитель имеет право на регистрацию заявки в **Журнале отложенной записи**. При появлении номерков к врачу осуществляется информирование пациента по телефону, согласно очереди в журнале. Трехкратный отказ пациента от предложенного времени и даты приема врача, являются основанием для отказа в предоставлении услуги.

7. Получение медицинской помощи экстренно (безотлагательно), неотложно и при отсутствии записи и вне очереди

7.1. Право на экстренное (безотлагательное) оказание медицинской помощи имеют лица обратившиеся в Учреждение в состояниях требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц).

Женщины в первые 2 месяца после родов могут воспользоваться правом безотлагательного осмотра врача-гинеколога в Женской консультации № 43.

7.2. Право на неотложное оказание медицинской помощи имеют лица обратившиеся в Учреждение при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

7.3. В случаях не требующих безотлагательного медицинского вмешательства, при возможности осуществления приема врача сверх установленных норм, пациенты пришедшие в приемное время без номерков проходят в порядке живой очереди чередуясь через одного с пациентами пришедшими на прием по записи.

7.4. Право на внеочередное оказание медицинской помощи предоставляется отдельным категориям граждан в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге, Указом Президента РФ от 2 октября 1992 г. N 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов».

9.2. Выписка из медицинской карты

Выписка из медицинской карты (далее выписка) - документ в который вносится информация о состоянии здоровья больного, проходившего лечение в Учреждении.

Выписка оформляется лечащим врачом по запросу пациента.

Выписка из медицинской карты оформляется в нескольких случаях:

- при переводе пациента в другое лечебное учреждение или санаторий,
- при необходимости предоставляется по месту работы или учебы пациента,
- при направлении на врачебную комиссию.

Для оформления заявления на выписку из амбулаторной карты необходимо обратиться в регистратуру соответствующего подразделения Учреждения.

9.3. Листок нетрудоспособности (больничный лист).

Листок нетрудоспособности установленной формы или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся образовательных учреждений начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования и учреждений послевузовского профессионального образования) являются документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного.

При амбулаторном лечении заболеваний (травм), отравлений и иных состояний, связанных с временной потерей трудоспособности, пациент получает листок нетрудоспособности сроком до 15 календарных дней включительно у своего лечащего врача.

Пациент может получить листок нетрудоспособности на руки в день его открытия или после окончания лечения.

При сроках временной нетрудоспособности, превышающих 15 календарных дней, листок нетрудоспособности может быть продлен по решению врачебной комиссии, назначаемой руководителем медицинской организации.

После окончания лечения, пациент заверяет полученный листок нетрудоспособности (справку о временной нетрудоспособности) печатями установленного образца в регистратуре соответствующего подразделения Поликлиники.

Листок нетрудоспособности не выдается гражданам:

- обратившимся за медицинской помощью в медицинскую организацию, если у них не выявлено признаков временной нетрудоспособности;
- проходящим медицинское освидетельствование, медицинское обследование или лечение по направлению военных комиссариатов;
- находящимся под стражей или административным арестом;
- проходящим периодические медицинские осмотры (обследования), в том числе в центрах профпатологии;
- с хроническими заболеваниями вне обострения (ухудшения), проходящим обследование, принимающим различные процедуры и манипуляции в амбулаторно-поликлинических условиях.

9.4. Результаты анализов

Результаты анализов пациент может получить при обращении к своему лечащему врачу в приемное время.

10. Платные медицинские услуги

Оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании распоряжения Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 2 июля 2010 г. N 352-р "О перечне учреждений здравоохранения, предоставляющих платные медицинские услуги населению" и в соответствии с Положением об организации предоставления платных медицинских услуг в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 74».

Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с утвержденным прейскурантом цен.

Пациенты имеющие право на внеочередное получение медицинской помощи могут, при предъявлении документа, подтверждающего указанное право, обратиться в регистратуру Учреждения вне очереди.

Сотрудник регистратуры обязан предложить пациенту удобное для него время из имеющегося в расписании врача.

В случае длительного периода ожидания приема врача, медицинский сотрудник регистратуры должен предложить пациенту возможность обратиться к другому врачу соответствующей специальности или организовать запись на прием к врачу в другую медицинскую организацию с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационно-справочных сенсорных терминалов, центров записи граждан на прием к врачу по телефону.

В случае отсутствия записи к врачу, сотрудник регистратуры организует внесение информации о гражданине в «Журнал отложенной записи» с пометкой «Вне очереди». Запись на прием будет осуществлена при появлении номерков к врачу, в порядке очередности данной категории лиц.

8. Получение набора социальных услуг

Право на получение набора социальных услуг предоставляется отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством РФ.

При обращении в Учреждение в целях получения набора социальных услуг пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий право на получение набора социальных услуг, справку, выданную Пенсионным фондом Российской Федерации. Страховой полис обязательного медицинского страхования.

Для получения набора социальных услуг пациент записывается на прием к врачу согласно правилам получения плановой медико-санитарной помощи.

8.1. Порядок получения рецептов на лекарственные препараты, изделия медицинского назначения:

Врач по результатам осмотра выписывает рецепт по установленной форме на лекарственные препараты, изделия медицинского назначения в соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 26 декабря 2015 г. № 2724-р.

8.2. Порядок получения справки для получения путевки на санаторно-курортное лечение:

Пациент при наличии медицинских показаний и отсутствии противопоказаний для санаторно-курортного лечения может получить в Учреждении справку для получения санаторно-курортной путевки по форме N 070/у-04, утвержденной приказом Минздравсоцразвития России от 22 ноября 2004 г. N 256.

Для получения справки необходимо обратиться к участковому врачу.

9. Порядок получения отдельных видов медицинских документов

9.1. Амбулаторная карта

Амбулаторная карта, является собственностью Учреждения и подлежит хранению в регистратуре.

Выдача медицинской карты на руки пациенту возможна только с разрешения администрации Учреждения (главный врач, заместитель главного врача, заместитель главного врача по охране материнства и детства) по личному заявлению пациента. Образец заявления на выдачу амбулаторной карты, можно получить в регистратурах учреждения или скачать на сайте Учреждения.

Для оформления заявления на выдачу амбулаторной карты или ее копии на руки необходимо обратиться в регистратуру соответствующего подразделения Учреждения.

При положительном решении администрации Учреждения амбулаторная карта предоставляется в течение 3-х рабочих дней.

Ознакомиться с перечнем предоставляемых платных медицинских услуг и прейскурантом цен можно на информационных стендах подразделений, на официальном сайте учреждения в сети интернет и **по телефонам:**

Стоматологическое отделение: (812) 311-11-01
Взрослое поликлиническое отделение: (812) 311-23-95
Женская консультация № 43: (812) 311-33-74
Детская поликлиника № 55 (812) 435-00-75

При получении платных медицинских услуг отношения между пациентом и Поликлиникой оформляются договором на оказание платных услуг.

При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

11. Порядок обращения пациентов с жалобами, обращениями и предложениями

В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по соответствующему направлению или главному врачу Учреждения.

Обращения граждан (заявления, жалобы, предложения) по вопросам качества и доступности медицинской помощи, соблюдения медицинскими работниками принципов этики и деонтологии, другим вопросам деятельности Учреждения принимаются и рассматриваются:

при личном приеме, в установленные часы, должностным лицом (при наличии документа, удостоверяющего личность);

в письменной или печатной форме на имя главного врача (с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) заявителя, почтового адреса для направления ответа);

по электронной почте p74@zdrav.spb.ru на имя главного врача (с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии) заявителя, почтового адреса или адреса электронной почты для направления ответа).

Регистрация письменных обращений производится в приемной главного врача кабинет № 333 .

Время приема обращений с 10.00ч. до 17.00 ч. ежедневно, обед с 13-00 до 14-00.

Обращения рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

12. Права и обязанности Пациентов

Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

12.1. Пациенты имеют право на:

– получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования в случае наступления страхового случая;

– получение медицинских услуг на платной основе;

– выбор врача путем подачи заявления лично или через своего законного представителя на имя руководителя Учреждения в соответствии с законодательством РФ (перевод к другому лечащему врачу производится с разрешения руководителя Учреждения при согласии другого врача, не чаще одного раза в год);

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

- в случаях, предусмотренных законодательством РФ, проходить медицинские осмотры и медицинские обследования;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства
- информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи, предъявлять полис обязательного медицинского страхования.
- соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения.

13. Ответственность за неисполнение правил

Пациенты несут ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка в соответствии с законодательством РФ.

Нарушение режима лечения, в том числе неявка на прием к врачу, явка на прием в состоянии алкогольного опьянения, недостойное поведение пациента в и т.д. являются основанием для снижения размера пособия по временной нетрудоспособности либо отказа в его выплате.

Порядок выдачи листков нетрудоспособности, утвержденный Приказом Минздравсоцразвития России от 29 июня 2011 г. N 624н*(279), предусматривает специальную строку в листке нетрудоспособности "Отметки о нарушении режима", в которой в зависимости от вида нарушения указывается соответствующий двухзначный код, дата нарушения и подпись врача:

- 23 - несоблюдение предписанного режима, выезд на лечение в другой административный район без разрешения лечащего врача;
- 24 - несвоевременная явка на прием к врачу;
- 25 - выход на работу без выписки;
- 26 - отказ от направления в учреждение медико-социальной экспертизы;
- 27 - несвоевременная явка в учреждение медико-социальной экспертизы;
- 28 - другие нарушения.

Нарушение пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка является основанием для вызова сотрудников полиции и применения иных меры воздействия, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Лица нарушающие общественный порядок могут быть удалены сотрудниками правоохранительных органов из зданий и помещений. Медицинская помощь при этом оказывается в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи.

Учреждение не несет ответственность за имущество (ценные вещи, документы, деньги и т.п.), оставленное без присмотра и в карманах верхней одежды, сданной в гардероб.

14. Порядок разрешения споров и конфликтов между посетителями и Учреждением

Все споры и разногласия, возникающие между сторонами, разрешаются путем переговоров между сторонами.

В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров, они подлежат рассмотрению в судах общей юрисдикции в установленном законодательством порядке.

- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение скорой медицинской помощи в состояниях требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц)
- 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 возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации своего лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии своего здоровья;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющегося необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние своего здоровья, и получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние своего 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 органом исполнительной власти.
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц участвующих в оказании медицинской помощи;
- обращение с жалобой, предложением, благодарностью к администрации Учреждения, в вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.
- защиту и сохранение в тайне персональных данных в т.ч. сведений, составляющих врачебную тайну (факт обращения за медицинской помощью, информацию о состоянии здоровья и т.д.), за исключением случаев предусмотренных законодательством РФ;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи или вследствие нарушений санитарно-эпидемиологических правил;

Пациенты со стойким расстройством зрения, а также пациенты не имеющие возможность самостоятельного передвижения имеют право на оказание содействия со стороны сотрудников Учреждения.

Пациенты прикрепленные по месту учебы или работы вне Кронштадтского района и проживающие на территории Кронштадтского района, имеют право на оказание экстренной, неотложной первичной медико-санитарной помощи.

12.2. Пациенты обязаны:

- предоставлять полную достоверную информацию о своих персональных данных и своем здоровье (информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- заботиться о сохранении своего здоровья;

При ведении Сторонами претензионной работы срок рассмотрения претензии и предоставления ответа на неё составляет 15 календарных дней с даты получения претензии. Претензия может быть передана путем вручения документа или средствами факсимильной, компьютерной или иной связью.