

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  
**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ЦЕНТР ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ СЕМЬИ И РЕПРОДУКЦИИ»**  
**394065, г. Воронеж, ул. Южно-Моравская, 9, тел. (8473)231-74-72, 231-24-59**

г.Воронеж

ПРИКАЗ №82

«11»марта 2015 г.

**«Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей бюджетного учреждения здравоохранения Воронежской области «Воронежский центр охраны здоровья семьи и репродукции» (БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»)»**

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. №956 н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в соответствии с "Методическими рекомендациями по информированному добровольному согласию при оказании медицинской помощи" (утв. Минздравом МО 07.08.2008),

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей бюджетного учреждения здравоохранения Воронежской области «Воронежский центр охраны здоровья семьи и репродукции» (БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»)» (приложение №1).
2. Врачу методисту Варнавскому В.Т., организовать размещение настоящих Правил на информационных стендах около регистратур БУЗ ВО «ВЦОЗСиР», в папках бюджетной и платной регистратуры, инженеру программисту Воронцовой С.В. разместить настоящие Правила на сайте в сети Интернет.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

И.В.Вандышев

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И  
ПОСЕТИТЕЛЕЙ БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ЦЕНТР ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ СЕМЬИ И  
РЕПРОДУКЦИИ»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов и посетителей бюджетного учреждения здравоохранения Воронежской области «Воронежский центр охраны здоровья семьи и репродукции» (далее – БУЗ ВО «ВЦОЗСиР») , разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР», права и обязанности пациента, правила поведения в Центре и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» (далее – Центр).

1.3 Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной и качественной медицинской помощи.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде, в информационных папках регистратур, а также на официальном сайте Центра [www.cpsrvrn.ru/](http://www.cpsrvrn.ru/).

в сети «Интернет».

1.5. При обращении в Центр пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.6. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения пациентов в Центр и оказания медицинской помощи ;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории Центра ;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Центром ;
- ответственность за нарушение Правил;
- график работы Центра и ее должностных лиц;
- информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.7. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

## **II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»**

2.1. Оказание медицинских услуг в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» осуществляется на основании предоставления медицинской организацией гарантированного объема медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (по полису обязательного медицинского страхования), а также на основании публичного договора (платные медицинские услуги).

С учетом организации деятельности Центра охраны здоровья семьи и репродукции, согласно приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 01.11.2012 № 572н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю «акушерство и гинекология» (за исключением вспомогательных репродуктивных технологий), приложения N 22 к Порядку оказания медицинской помощи по профилю "акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий)", пункта 3 (Центр оказывает медицинскую помощь женщинам в период беременности, в послеродовом периоде и гинекологическим больным по сохранению и восстановлению функции репродуктивной системы), прием женщин старше 50 лет ограничен.

2.2. Медицинская помощь в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону, через сайт. Время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных регистратором или из имеющихся в сети «Интернет».

В случае неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратору удобным для него способом не менее чем за 2 часа.

В случае опоздания пациента на прием более чем на 5 минут, врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.3. Пациенты с острой болью, повышенной температурой, кровотечением получают медицинскую помощь в день обращения без очереди по направлению заведующей отделением. При необходимости — долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.

2.4. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предпринимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приема.

2.5. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент должен являться в регистратуру не менее чем за 30 минут до назначенного времени.

2.6. При обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- действующий страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

2.7. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт) и полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

2.8 В соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" №323 от 21.11.2011г. ст. 13, 20 несовершеннолетние пациенты (до 15 лет) принимаются детским гинекологом только в сопровождении законного представителя (родители, усыновители, опекуны) или по доверенности от законного представителя при предъявлении ими паспорта, свидетельства о рождении ребенка и документа, подтверждающего, что данное лицо является законным представителем ребенка (если сведения о ребенке не указаны в паспорте родителя – опекуновское удостоверение либо акт / договор органа опеки и попечительства о назначении опекуном (попечителем)). Лица, не являющиеся законными представителями ребенка, предоставляют паспорт, свидетельство о рождении ребенка и доверенность от одного из родителей (законных представителей) на право представления интересов ребенка в медицинском учреждении, в том числе присутствия при медицинском осмотре, врачебных манипуляциях, на информирование о состоянии здоровья ребенка, принятия информированного решения о проведении лечения, иного медицинского вмешательства (в том числе хирургического), а также на добровольный отказ от лечения (иного медицинского вмешательства) при наличии медицинских показаний. Для составления доверенности законные представители могут обратиться к юристу БУЗ ВО "ВЦОЗСиР" (кабинет №22 с 8.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.30 выходной суббота, воскресенье). При себе иметь паспорт, свидетельство о рождении (или паспорт) несовершеннолетнего, ксерокопию паспорта доверенного лица. Доверенность оформляется бесплатно.

2.9. При первичном обращении в регистратуре поликлиники на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у-04) (далее Медицинская карта), в которую вносятся фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность, адрес фактического проживания (если он не соответствует адресу регистрации), серия и номер паспорта, номер страхового полиса, место работы, профессия. Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме. В случае оказания платных медицинских услуг оформляется преддоговорное согласие на заключение договора и договор на оказание медицинских услуг по утверждённой форме. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

2.10. Медицинская карта хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским работником. Самовольный вынос медицинской карты за территорию БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» и её перемещение в пределах Центра без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.11. Пациент ожидает время приема в холле БУЗ ВО «ВЦОЗСиР», в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры, или врача.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 30 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.13. Информацию о приеме врачей, о предварительной записи на прием, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить :

1. по телефонам: бюджетной регистратуры 270-02-30, 270-33-26, 231-59-48, в режиме понедельник – пятница 8.00-20.00, суббота 9.00-15.00. Регистратура отделения платных медицинских услуг (ул. Южно-Моравская, 9): 270-33-30, 270-08-56, в режиме понедельник – пятница 8.00-20.00, суббота 9.00-15.00

2. В регистратуре при очной явке в режиме понедельник – пятница 8.00-20.00, суббота 9.00-15.00.

3. В папках предварительной самозаписи, находящихся на столах самозаписи у регистратуры бюджетных отделений в режиме понедельник – пятница 8.00-20.00, суббота 9.00-15.00

4. По средством Интернета через портал пациента по адресу <http://rmis36.ru>

5. Информаты в медицинских организациях Воронежской области

2.13. Медицинская помощь (далее – МП) населению осуществляется непосредственно в помещениях БУЗ ВО «ВЦОЗСиР». Медицинскую помощь пациентам на дому БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» не оказывает.

2.14. При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

2.15. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

2.16. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное

согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.17. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

2.18. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

2.19. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.20. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.21. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, для консультации или госпитализации в гинекологическое отделение, либо к узким специалистам – генетик, невролог, аллерголог и др.).

2.22. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после их предварительного осмотра врачом акушером-гинекологом и заведующим отделением.

2.23. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом Центра может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, соответствующее должностное лицо Центра должно организовать замену лечащего врача. В связи с тем, что на основании пункта 3 приложения №22 к Приказу Минздрава России от 01.11.2012 N 572н (ред. от 17.01.2014) "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю "акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий)" Центр оказывает медицинскую помощь женщинам в период беременности, в послеродовом периоде и гинекологическим больным по сохранению и восстановлению функции репродуктивной системы, в приеме женщин старше 50 лет может быть отказано и предложено обратиться в женскую консультацию по месту проживания.

2.24. БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Центра, либо имуществу Центра, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» от оказания медицинской помощи

данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста.

2.25. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» согласно раздела IV настоящего положения, по графику приёма должностными лицами БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» граждан, утверждённому главным врачом.

### **III. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» Права и обязанности**

3.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении **пациент имеет право** на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

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

- обследование, лечения и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противозидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- выбор лечащего врача в соответствии со статьей 21 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 N 407н "Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача", с учетом требований Приказа Минздрава России от 01.11.2012 N 572н (ред. от 17.01.2014) "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю "акушерство и гинекология (за исключением использования вспомогательных репродуктивных технологий)", а также настоящих Правил.

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя структурного подразделения при согласии другого врача;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

-обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

-сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

-получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- получение справки о стоимости медицинской помощи, оказанной застрахованному лицу в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» в рамках Территориальной программы ОМС в Воронежской области .

### 3.2. Пациенты обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- соблюдать режим лечения и «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей» Центра.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения Поликлиники 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 медицинской организации без разрешения администрации БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, туалетах и др. помещениях БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

- размещать в помещениях БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» объявления без разрешения администрации;



- выполнять в помещениях БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»;
- пользоваться служебным телефоном БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- посещать БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуются отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

3.4. Пациенты и посетители на территории и в помещениях БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» обязаны:

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»;
- соблюдать установленный порядок деятельности БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях БУЗ ВО «ВЦОЗСиР»;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);
- при входе в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам БУЗ ВО «ВЦОЗСиР».

#### **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» И ПАЦИЕНТОМ**

4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к главному врачу, заведующим отделениями БУЗ ВО «ВЦОЗСиР», в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

4.3. Письменная претензия ( или письменное обращение) подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — врачу- методисту в кабинет №26, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись должностного лица БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» с указанием даты поступления претензии и фамилии, имени, отчества, должности лица, принявшего претензию. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования

на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4.4. Ответ на обращение (претензию) , поступившее в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.5. В случае, если в письменном обращении (претензии) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.6. В случае, если текст письменного обращения (претензии) не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. В случае, если в письменном обращении (претензии) гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.8. Письменное обращение (претензия), поступившее в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.9. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

4.10. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

## **V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами БУЗ ВО «ВЦОЗСиР». 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений членам его семьи.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

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

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

5.6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» является собственностью БУЗ ВО «ВЦОЗСиР». Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя БУЗ ВО «ВЦОЗСиР», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного главным врачом, либо заведующим отделением. Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

## **VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности.

6.3. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее — ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

6.4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.5. При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдаётся в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больной не был освидетельствован врачом.

6.6. Гражданам, нуждающимся в лечении в специализированных организациях здравоохранения вне места постоянного жительства, лечащие врачи выдают листок нетрудоспособности с согласия главного врача с последующим направлением в учреждения соответствующего профиля для продолжения лечения.

6.7. В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием наркотического опьянения, листок нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой в истории болезни (амбулаторной карте) и в листке нетрудоспособности.

В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдаётся справка установленной формы.

6.8. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи или средние медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.9. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

## **VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

7.1. Время работы БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» и его 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» (график работы — сменности) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.

7.4. График и режим работы БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» утверждаются главным врачом, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

7.5. Режим дня для больных дневного стационара устанавливается с учётом специфики лечебного процесса, обслуживаемого контингента (по возрасту и другие основания).

7.6. Приём больных и их родственников должностными лицами осуществляется в удобное для пациентов время. Часы приёма граждан фиксируются на стенде.

7.7. Информация о времени работы БУЗ ВО «ВЦОЗСиР», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре БУЗ ВО «ВЦОЗСиР».

7.8. Прием пациентов в БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» проводится в две смены. Переход из одной смены в другую происходит через день в часы, определенные графиками сменности.

. График работы: по будним дням 8.00-14.00 – 1 смена

14.00-20.00 – 2 смена.

Суббота — 9.00-15.00.

Выходной день – воскресенье.

## **VIII. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ .**

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг БУЗ ВО «ВЦОЗСиР», законодательством РФ.

8.2. Платная медицинская услуга предоставляется пациенту после подписания им Договора об оказании медицинских услуг на возмездной основе.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению Центром, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах и на сайте в сети Интернет.

8.4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

8.5. Без согласия потребителя (пациента) исполнитель (БУЗ ВО «ВЦОЗСиР») не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

8.6. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должно соответствовать условиям договора.

8.7. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.8. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека.

8.9. Оплата любых услуг без оформления в кассах БУЗ ВО «ВЦОЗСиР» категорически запрещена!

8.10. Оплата любых услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

## **IX. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ**

9.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Исполнитель: юрисконсульт Самойленкова И.Э.