

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Самарской области
«Тольяттинская городская поликлиника № 1»**

445027 г.о.Тольятти, Приморский б-р 24, тел : 35-25-86, факс: 34-86-18

ПРИКАЗ

№ 485
21.09. 2018 г.

Об утверждении Правил поведения
пациентов и других посетителей

Во исполнение Федерального закона от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и в целях упорядочения работы по взаимодействию работников ГБУЗ СО «ТГП № 1» с пациентами и посетителями

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения пациентов и других посетителей в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Самарской области «Тольяттинская городская поликлиника № 1».

2. Начальнику хозяйственного отдела АХО Лукановой Г.А. разместить на информационных стендах поликлиники вышеуказанные правила по адресам: Приморский б-р, 24 и б-р Буденного, 8.

3. Начальнику ИАО Свиридовой Т.Ю. разместить на официальном сайте поликлиники вышеуказанные правила.

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



И.Н. Шаховская



УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ СО «ТГП № 1»

И.Н. Шаховская

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ
(ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ) И ДРУГИХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ
в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения
Самарской области
«Тольяттинская городская поликлиника № 1»**

1. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Самарской области «Тольяттинская городская поликлиника № 1» (далее - ГБУЗ СО «ТГП № 1», поликлиника), порядок записи на прием к врачу, порядок получения медицинской помощи, нормы поведения пациентов и других посетителей поликлиники, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и ГБУЗ СО «ТГП № 1».

Настоящие правила утверждены приказом главного врача.

1.2. Правила внутреннего распорядка и правила поведения для потребителей медицинских услуг, а также иных посетителей поликлиники включают:

- основные понятия;
- информацию, которую пациент может получить;
- порядок обращения пациентов в поликлинику;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и поликлиникой;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию и перечень платных медицинских услуг и порядок их оказания и др.;
- заключительные положения.

1.3. Настоящие Правила поведения **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

1.4. Настоящие Правила должны быть размещены на официальных стендах поликлиники, на официальном сайте поликлиники по адресу poll@poll-tlt.ru.

2. Основные понятия.

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ГБУЗ СО «ТГП № 1», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ГБУЗ СО «ТГП № 1» не является местом работы.

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

Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в поликлинике.

3. Информация, которую пациент может получить.

3.1. Пациент может получить информацию:

- о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- о порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Самарской области, иностранным гражданам;
- о перечне платных медицинских услуг, с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- о режиме работы поликлиники, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- об адресах и телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- другую интересующую его информацию у медицинских регистраторов, администраторов поликлиники, на информационных стендах поликлиники и официальном сайте ГБУЗ СО «ТГП № 1» по адресу poll@poll-tlt.ru.

3.2. ГБУЗ СО «ТГП № 1» гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

4. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

4.1. В целях профилактики заболеваний, доступности оказания медицинской помощи, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по территориально-участковому принципу согласно действующему законодательству.

4.2. Работа поликлиники организована в 2 смены в рабочие дни с 8.00 до 20.00 часов, с оказанием неотложной помощи ежедневно. Вызовы на дом принимаются с 07-00 до 18-00 часов и обслуживаются с 8.00 до 20.00 часов. В первую и третью субботы месяца организована работа специалистов узких специальностей.

Режим работы:

	Регистратура	Прием узких специалистов и участковых врачей	Кабинет неотложной помощи
Понедельник	с 7.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
Вторник	с 7.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
Среда	с 7.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
Четверг	с 7.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00
Пятница	с 7.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00	с 8.00 до 20.00

Суббота	с 7.00 до 16.00	с 8.00 до 16.00	с 8.00 до 20.00
Воскресение	По графику	с 8.00 до 14.00	с 8.00 до 20.00

Прием заявлений на прикрепление к ГБУЗ СО "ТГП № 1": окно № 6 с 7-00 до 14-00.

4.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), прием врачом осуществляется вне зависимости от прикрепления страховых медицинских полисов.

4.4. **При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента.** В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС.

Медицинская карта пациента является первичным документом поликлиники и должна храниться в регистратуре согласно действующему законодательству.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством.

Амбулаторная карта больного хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем – в архиве поликлиники в течение 25 лет.

4.5. Прием плановых больных врачом осуществляется как по предварительной записи (в листе самозаписи, электронной записи и др.), так и по талону на прием. Предварительная запись на прием к врачу-терапевту участковому, врачу-педиатру участковому, врачу общей практики (семейному врачу) для получения первичной медико-санитарной помощи в плановой форме осуществляется посредством самостоятельной записи через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), портал государственной информационной системы Самарской области «Электронная регистратура» (ereg.miac.samregion.ru), сотрудником регистратуры медицинской организации (при обращении пациента в регистратуру или по телефону 35-71-01).

4.6. Необходимым **предварительным** условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

В отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель.

4.7. Вопрос необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается лечащим врачом или заведующим отделением, фельдшером доврачебного кабинета.

4.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в соответствии с диагнозом.

4.10. Порядок записи на прием к врачам:

4.10.1. Запись к врачу осуществляется согласно п. 4.4., п. 4.5., п. 4.6. настоящих Правил.

4.10.2. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, на сайте поликлиники.

4.10.3. Запись первичных пациентов на прием к врачам через регистратуру осуществляется с 07:30 часов.

4.10.4. Запись пациентов на прием (исключая льготные категории согласно п. 5.2. настоящих Правил) осуществляется в регистратуре поликлиники при непосредственном присутствии пациента и при наличии всех необходимых документов:

для взрослого населения:

- документ, удостоверяющий личность;
- оригинал полиса обязательного медицинского страхования;
- страховое пенсионное удостоверение (СНИЛС);

для детского населения:

- паспорт одного из родителей;
- оригинал полиса обязательного медицинского страхования ребенка;
- свидетельство о рождении с пометкой регистрации (для детей до 14 лет), паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;
- страховое пенсионное удостоверение (СНИЛС).

4.10.5. При первичном обращении в поликлинику в регистратуре на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

4.10.6. При оформлении медицинской карты амбулаторного больного пациент обязан предоставить свой контактный телефон с целью реализации п. 4.10.14. настоящих Правил.

4.10.7. При записи пациента на первичный приём он имеет право на выбор врача-специалиста (при наличии свободных талонов) в удобное для себя время приема.

4.10.8. При обращении в учреждение в регистратуре (при всех видах записи) пациенту выдается талон на прием к врачу с указанием номера кабинета, фамилии врача, даты и времени приема.

4.10.9. Выдача первичных талонов через регистратуру повторным пациентам, уже проходящим курс лечения у врача в поликлинике не допускается.

4.10.10. Не допускается передача талонов на первичный и повторный прием к врачам другим лицам.

4.10.11. В случае записи на прием к специалистам через регистратуру, официальный сайт ГБУЗ СО «ТГП № 1», а также по телефону, и невозможности явки на приём пациент обязан накануне визита позвонить:

в поликлинику по телефонам 35-25-22, 35-23-42;

в детское отделение поликлиники по телефону 35-77-22,

и сообщить о неявке к врачу-специалисту для реализации талона другому пациенту.

4.10.12. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить талон на прием в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорт) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

4.10.13. В случае если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача, запись может быть отменена без возможности переназначения.

4.10.14. В случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств (отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности, отпуска без содержания и других обстоятельств – пожара, потопы и т.д.) ГБУЗ СО «ТГП № 1» предупреждает об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом при оформлении медицинской карты. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

5. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее 323-ФЗ).

5.1. При обращении за медицинской помощью и ее получением **пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее 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 медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, в которой 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 сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- непосредственно ознакомиться с медицинской документацией отражающей его здоровье и получать на основании такой документации консультацию других специалистов.
- получать на основании письменного заявления (в течение 30 дней со дня подачи заявления) медицинские документы, их копии, выписки, отражающие состояние его здоровья.
- на получение в доступной для него 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.

5.2. К категориям граждан, имеющих право внеочередного оказания медицинской помощи, относятся:

граждане из числа лиц, указанных в статьях 14-19, 21 Федерального закона «О ветеранах»;

граждане, указанные в пунктах 1-4, 6 части 1 статьи 13 Закона Российской Федерации «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;

граждане Российской Федерации, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне и получившие суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр);

граждане из числа указанных в статьях 2-6, 12 Федерального закона «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие

аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча»;

Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

реабилитированные лица;

лица, пострадавшие от политических репрессий;

лица, награжденные знаком «Почетный донор России»;

лица, нуждающиеся в экстренной и неотложной медицинской помощи;

медицинские работники;

беременные женщины;

социальные работники при исполнении ими служебных обязанностей по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;

спасатели профессиональных аварийно-спасательных служб, профессиональных аварийно-спасательных формирований, пострадавшие в ходе исполнения обязанностей, возложенных на них трудовым договором;

граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории Самарской области, родившиеся на территории СССР в период с 3 сентября 1927 года по 2 сентября 1945 года включительно;

иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации и Самарской области.

Основанием для внеочередного оказания медицинской помощи является документ, подтверждающий льготную категорию граждан.

Плановая медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается гражданам во внеочередном порядке по месту прикрепления.

При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций лечащий врач организует их предоставление вне очереди, формируемой в медицинском учреждении.

Предоставление плановой стационарной медицинской помощи вышеуказанным категориям граждан осуществляется во внеочередном порядке, о чем делается соответствующая запись в листе ожидания.

В случае обращения нескольких граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, плановая помощь оказывается в порядке поступления обращений.

5.3. Пациенты и сопровождающие их лица, а также другие посетители поликлиники обязаны:

5.3.1. Соблюдать режим работы поликлиники, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим.

5.3.2. При посещении поликлиники снять верхнюю одежду, сдать ее в гардероб.

5.3.3. С целью антитеррористической защищенности и пожарной безопасности не входить в поликлинику с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в специально оборудованном месте перед центральным входом в поликлинику.

5.3.4. С уважением относиться ко всему персоналу поликлиники, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес.

5.3.5. Бережно относиться к имуществу поликлиники.

5.3.6. При обнаружении источников пожара и других ситуаций, угрожающих общественной безопасности, жизни и здоровью людей незамедлительно сообщить об этом дежурному персоналу поликлиники.

Всем лицам, находящимся в зданиях и на территории поликлиники, категорически запрещается:

- Появляться в поликлинике в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства в помещениях ГБУЗ СО «ТГП № 1».

- Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.
- Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, демонстрировать его персоналу или окружающим; лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки.

- Приводить или приносить в поликлинику животных, птиц.
- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении поликлиники, за исключением пациентов, которые передвигаются с помощью инвалидной коляски.

- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

- Входить в помещение поликлиники с детскими колясками в соответствии с требованиями пожарной безопасности и антитеррористической защищенности.

- Пытаться вынести за пределы поликлиники какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат ГБУЗ СО «ТГП № 1».

- Вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей поликлиники.

- Заниматься любым видом торговли или обмена.

- Заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений ГБУЗ СО «ТГП № 1» имеет право отказать пациенту в предоставлении плановой медицинской помощи.

Фото и видеосъемку в ГБУЗ СО «ТГП № 1» можно вести только с разрешения администрации поликлиники. Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия их законных представителей.

Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники.

Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме **является административным правонарушением** в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.

5.4. Пациент должен знать следующую информацию:

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

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

5.4.3. Находиться в кабинете врача сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача.

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

5.4.5. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации или лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому

начало приема следующего пациента может задерживаться. Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.

5.4.6. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту амбулаторного больного.

5.4.7. 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.

5.4.8. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача.

5.4.9. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи.

5.4.10. При размещении настоящих правил на информационных стендах поликлиники и официальном сайте, пациенты и иные посетители поликлиники считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.4. 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.

6.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.7. Письменное обращение, поступившее в поликлинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом, указанным в данном разделе.

6.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента, о факте обращения за медицинской помощью не подлежит разглашению согласно 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

7.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю согласно 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным ст. 13 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписка из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка временной нетрудоспособности учащегося. Выписка документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра, и подтверждается записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

8.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре поликлиники (кабинет № 101).

9. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

9.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

9.2. Режим работы поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц размещается на стендах, на входе в поликлинику, на официальном сайте поликлиники.

9.3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на информационных стендах и на официальном сайте поликлиники.

10. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

10.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется «Положением об оказании платных услуг Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области «Тольяттинская городская поликлиника № 1», составленного на основе: Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", приказом 302н от 12.04.2011 МЗ и СР РФ «Об утверждении вредных и (или) опасных производственных факторов и работ при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда» и другими нормативно-правовыми актами РФ.

10.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с определением этих услуг.

10.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационных стендах, на официальном сайте поликлиники.

10.4. Поликлиника обязана обеспечить граждан доступной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

10.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту, а также посредством приема к оплате кредитных карт.

10.6. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата **категорически запрещена!**

11. Заключительные положения.

11.1. Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.

11.2. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.