

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач МАУ «СП № 12»

Петров И.А.

«10 » июля 2019 г.

СОГЛАСОВАНО:
Председатель совета трудового коллектива

Спицына В.Ф.

«10 » июля 2019 г.

Правила поведения пациентов в Муниципальном автономном учреждении «Стоматологическая поликлиника № 12»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом МАУ «СП № 12» (далее – Учреждение), иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Правила внутреннего распорядка Учреждения для пациентов (далее - "Правила") являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации поведение пациента и его законного представителя во время нахождения в МАУ «СП № 12» (далее - "Учреждение"), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и учреждением.

1.3. Настоящие Правила обязательны для сотрудников, пациентов, представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение.

1.4. Правила разработаны в целях: реализации, предусмотренных законом прав пациента; создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.6. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения, а также на сайте Учреждения в сети «Интернет».

1.7. Правила внутреннего распорядка включают:

Раздел 1. Общие положения

Раздел 2. Права и обязанности пациента и представителей пациента.

2.1. Права пациента.

2.2. Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи;

2.3. Права законных представителей пациента и иных членов семьи, по уходу за детьми (далее представители).

2.4. Права законных представителей пациента:

2.5. Обязанности пациента, законных представителей пациентов и посетителей;

2.6. Обязанности законных представителей:

2.7 Общие правила поведения пациентов, их представителей, посетителей

2.8 Обязанности пациента.

Раздел 3. Права и обязанности лечащего врача

Раздел 4. Запрет курения табака

Раздел 5. Режим работы МАУ «СП № 12» и организации медицинской помощи (режима лечения) в структурных подразделениях МАУ «СП № 12».

Раздел 6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

Раздел 7. Порядок работы с обращением пациентов и их законных представителей.

Раздел 8. Порядок выдачи медицинской документации.

Раздел 9. Ответственность

Раздел 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

За неееспособных, а также не полностью дееспособных граждан реализуют права и обязанности их законные представители: родители усыновители, опекуны, попечители, имеющие подтверждающие документы. В соответствии с Гражданским законодательством Российской Федерации реализация прав и соблюдение обязанностей граждан в полном объёме возможно с момента приобретения ими полной дееспособности. **Полная дееспособность граждан наступает по общему правилу с 18 лет по достижении совершеннолетия.** Объём прав и обязанностей не полностью дееспособных граждан устанавливается законом. Дееспособность совершеннолетних граждан может быть ограничена судом, а равно и до достижения гражданином совершеннолетия, он может быть наделен полной или частичной дееспособностью.

2.1. Права пациента:

- 2.1.1. На охрану здоровья и медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе, в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.
- 2.1.2. На нахождение в Учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно- гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
- 2.1.3. На уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных сотрудников Учреждения.
- 2.1.4. На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.
- 2.1.5. На получение информации:
 - о своих правах и обязанностях;
 - об Учреждении и об осуществляющей им медицинской деятельности;
 - об уровне образования и квалификации специалистов, осуществляющих оказание медицинской помощи;
 - о состоянии своего здоровья, сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, установленном диагнозе, прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях, результатах оказания медицинской помощи.
- 2.1.6. На замену лечащего врача, на основании законодательно установленного порядка и согласия врача, соответствующей специальности.
- 2.1.7. На защиту персональных данных, в том числе сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, закрепленных законодательством Российской Федерации.
- 2.1.8 На выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация

о состоянии его здоровья.

- 2.1.9. На непосредственное ознакомление с медицинской документацией в соответствии с действующим законодательством.
- 2.1.10. На получение, на основании письменного заявления, отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в соответствии с установленным порядком в Учреждении. К заявлению должны быть предъявлены документы (их копии), подтверждающие право заявителя на получение запрашиваемой информации.
- 2.1.11. На отказ от медицинского вмешательства. В случае отказа от медицинского вмешательства, Учреждение оставляет за собой право обращаться в суд, органы опеки и попечительства за защитой прав пациента на медицинскую помощь.
- 2.1.12. Медицинское вмешательство без согласия пациента или законного представителя допускается в случае необходимости медицинского вмешательства по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и, если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители.
- 2.1.13. На допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.
- 2.1.14. Обращаться лично, а также направлять обращения, предложения, заявления, жалобы должностным лицам Учреждения, в органы местного самоуправления и государственные органы.
- 2.1.15. На выбор лечащего врача;
- 2.1.16. На возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2.1.17. На медицинскую помощь, после получения информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство (на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи).
- 2.1.18. На получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе.
- 2.1.19. Осуществление прав и свобод гражданина не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.2 Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи
реализуется путем:

- 2.2.1 Соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации.
- 2.2.2 Оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением психологического статуса.
- 2.2.3 Создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов

иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

2.3 Права законных представителей пациента и иных членов семьи, по уходу за детьми(далее представители):

- 2.3.1 На внимательное и терпеливое отношение со стороны медицинских работников и сотрудников учреждения.
- 2.3.2 **Родительские права не могут осуществляться в противоречии с интересами детей. Обеспечение интересов детей должно быть предметом основной заботы родителей.** Дети, достигшие 15-летнего возраста (подростки) самостоятельно дают (подписывают) информированные добровольные согласия на проведение им соответствующих медицинских вмешательств, принимают решение об отказе от медицинского вмешательства, а также определяют перечень лиц, которые имеют право получать информацию о состоянии их здоровья в установленном законодательством порядке вне зависимости от того оказывается медицинская услуга на бесплатной или на платной основе. *Обращаем Ваше внимание на целесообразность присутствия законного представителя ребенка, не достигшего 18 летнего возраста, на первичном приеме у врача и при рентгенологическом исследовании, поскольку ребенок в большинстве случаев не может самостоятельно оценить необходимость тех или иных мероприятий в отношении его здоровья, не всегда может дать достоверную информацию о собственном здоровье, наличии заболеваний, которые могут оказать влияние на результат лечения.*
- 2.3.3 **Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет могут совершать сделки (заключение договора на платные медицинские услуги, оплата за медицинские услуги) только с письменного согласия своих законных представителей (родителей, усыновителей или попечителя).** Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении родителями, усыновителями или попечителем несовершеннолетнего (п. 1 ст. 26 ГК РФ). В согласии необходимо указать паспортные данные законного представителя, данные несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет, а также информацию о том, что законный представитель осознает свою дополнительную ответственность по обязательствам лица в возрасте от 14 до 18 лет, возникшим на основе совершенных им сделок.
- 2.3.4 Законный представитель несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 15 лет также дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и получает информацию о состоянии его здоровья с согласия несовершеннолетнего (ч. 1, п. 1 ч. 2 ст. 20, ч. 2 ст. 22 Закона N 323-ФЗ).
- 2.3.5 Родственники несовершеннолетних, не являющиеся родителями, опекунами или попечителями (бабушки, дедушки, братья, сестры и т.д.) вправе знакомиться с медицинской документацией несовершеннолетнего, а также получать информацию, составляющую врачебную тайну (о состоянии здоровья и диагнозе несовершеннолетнего, о результатах обследования, наличии заболевания и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, результатах проведенного лечения и т.д.) исключительно с согласия законного представителя, оформленного надлежащим образом (п.4 ч.4 ст.13, п.4 ст.22 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).
- 2.3.6 Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него дает один из родителей или иной законный представитель несовершеннолетнего (ч.2 ст.20 Федерального закона № 323-ФЗ).
- 2.3.7 Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше шестнадцати лет имеют право

на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ.

- 2.3.8 Медицинские вмешательства несовершеннолетним без согласия родителей (законных представителей) допускаются только по экстренным показаниям, для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю (ст.20 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).
- 2.3.9 Законными представителями несовершеннолетних, не достигших 14-ти лет (малолетних), являются родители, усыновители, опекуны (ст. 28 ГК РФ, ст. 64 СК РФ).
- 2.3.10 Законными представителями несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет являются родители, усыновители, попечители (ст. 26 ГК РФ, ст. 64 СК РФ).
- 2.3.11 В детских отделениях не допускается оказание медицинской помощи (опрос, осмотр, медицинские манипуляции, исследования, лечебные процедуры и т.д.) несовершеннолетним детям без присутствия родителей или законных представителей, поскольку:
- 2.3.11.1 Забота о детях – обязанность родителей (ст.38 Конституции РФ)
- 2.3.11.2 Ребенок имеет право на защиту своих прав и законных интересов, которые осуществляют родители или законные представители (ст. 56 Семейного кодекса РФ).
- 2.3.11.3 Неисполнение или ненадлежащее исполнение родителями (законными представителями) обязанностей, в том числе по защите прав и интересов несовершеннолетних, влечет предупреждение или наложение административного штрафа (ст. 5.35 КоАП РФ).

2.4 Права законных представителей пациента:

- 2.4.1 На дачу письменного согласия на разглашение сведений, составляющих персональные данные, в том числе врачебную тайну, другим гражданам.
- 2.4.2 На дачу информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство или отказа на медицинское вмешательство.
- 2.4.3 Права и обязанности могут осуществляться лицом (представителем) от имени другого лица (представляемого) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления. В том случае, когда совершение действий представителя обусловлено применением закона, речь идет о законном представительстве (Приложение 1).

2.5 Обязанности пациента, законных представителей пациентов и посетителей:

- 2.5.1 Соблюдать режим лечения, правила внутреннего распорядка и поведения в Учреждении.
- 2.5.2 Бережно относиться к имуществу Учреждения.
- 2.5.3 Уважительно относиться к медицинским работникам и иным сотрудникам Учреждения.
- 2.5.4 Уважительно относиться к другим пациентам и их представителям.
- 2.5.5 Предоставлять медицинскому работнику, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваний, реакциях на вакцины, анестезии, наркозы, оперативные лечения.
- 2.5.6 Незамедлительно информировать лечащего врача об изменениях в состоянии своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

- 2.5.7 Предоставлять медицинским работникам:
 - 2.5.7.1 документы, удостоверяющие личность;
 - 2.5.7.2 полис обязательного медицинского страхования;
- 2.5.8 необходимую медицинскую документацию.
- 2.5.9 Выполнять медицинские назначения и рекомендации медицинского работника.
- 2.5.10 Соблюдать рекомендуемую врачом диету.
- 2.5.11 Сотрудничать с медицинскими работниками на всех этапах оказания медицинской помощи.
- 2.5.12 Соблюдать правила инфекционной безопасности.
- 2.5.13 Соблюдать правила противопожарной безопасности.
- 2.5.14 При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

2.6 Обязанности законных представителей:

- 2.6.1 Заботиться о здоровье, физическом, психическом, духовном и нравственном развитии своих детей.
- 2.6.2 Быть помощником медицинским работникам в вопросах охраны здоровья ребенка, находящегося на лечении в Учреждении.
- 2.6.3 Доводить до сведения ребенка информацию о необходимости соблюдения режима лечения и правил внутреннего распорядка и поведения в Учреждении.
- 2.6.4 Понимать, что по требованию законодательства необходимым условием медицинского вмешательства, является дача информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.
- 2.6.5 Сопровождать ребенка на консультации и при проведении лечения, проведении исследований в диагностических отделениях Учреждения.
- 2.6.6 Получать медицинскую документацию и рекомендации по окончании лечения.
- 2.6.7 Указать список лиц, которым разрешено предоставление информации о состоянии здоровья пациента.

2.7 Общие правила поведения пациентов, их представителей посетителей:

В помещениях учреждения запрещается:

- 2.7.1 оставлять детей без присмотра;
- 2.7.2 предпринимать действия, способные нарушить права и безопасность других пациентов, их представителей, сотрудников учреждения;
- 2.7.3 нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- 2.7.4 курение на всей территории учреждения;
- 2.7.5 распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 2.7.6 появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- 2.7.7 играть в азартные игры;
- 2.7.8 приносить огнестрельное, газовое, холодное оружие; ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие или использование которых может представлять угрозу для окружающих;
- 2.7.9 иметь при себе крупногабаритные предметы;
- 2.7.10 входить в помещение учреждения с домашними животными, за исключением средств, предусмотренных ИПР инвалида;

- 2.7.11 находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;
- 2.7.12 принимать пищу в не приспособленных для этого помещениях;
- 2.7.13 громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- 2.7.14 пользоваться мобильной связью при осмотре, во время проведения лечения, манипуляций, обследования;
- 2.7.15 пользоваться служебными телефонами, без разрешения медицинского персонала;
- 2.7.16 выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные места (окна, коридоры и т.п.);
- 2.7.17 портить мебель и имущество;
- 2.7.18 рисовать на стенах, дверях, мебели;
- 2.7.19 ставить детей на подоконники, пеленальные столы, стулья и банкетки для сидения;
- 2.7.20 самостоятельно открывать окна, стоять или сидеть на подоконниках;
- 2.7.21 выносить из учреждения документы, полученные для ознакомления;
- 2.7.22 изымать документы из истории болезни, медицинских карт, информационных стендов и тому подобное;
- 2.7.23 размещать на территории больницы объявления и рекламные материалы, без разрешения администрации Учреждения;
- 2.7.24 заниматься рекламной, агитационной, коммерческой и иными видами деятельности, не соответствующим целям нахождения в лечебном учреждении;
- 2.7.25 производить фото- и видеосъемку;
- 2.7.26 без разрешения пользоваться чужими вещами, в том числе играми, книгами, телефонами и т.п..

При обращении за медицинской помощью в МАУ «СП № 12» необходимо:

- 2.7.27 прибыть в поликлинику на 15-20 минут до назначенного времени;
- 2.7.28 воспользоваться услугами гардероба, снять верхнюю одежду, надеть бахилы или переодеть сменную обувь;
- 2.7.29 при первичном обращении в регистратуру для и оформления медицинской документации, предоставить все требуемые для оформления обращения документы;
- 2.7.30 если пациент не имеет возможности прийти в установленное при предварительной записи время, необходимо как можно раньше сообщить по телефону регистратуры учреждения или через сайт об отмене своей заявки на прием к врачу;
- 2.7.31 в случае возникших организационных проблем и вопросов обратиться за помощью к администратору;
- 2.7.32 ожидать вызова на прием у кабинета соответствующего специалиста. Возможна задержка времени приема, связанная с оказанием помощи другому пациенту, обратившемуся в поликлинику по неотложным показаниям или со сложным клиническим случаем, требующем более длительного осмотра;
- 2.7.33 быть вежливым по отношению к медицинским работникам нашего Учреждения;
- 2.7.34 исключить использование мобильной связи на приеме у врача.

2.8 Обязанности пациента:

- 2.9.1 Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2.9.2 Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в Учреждении;
- 2.9.3 Проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;

- 2.9.4 Являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- 2.9.5 Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 2.9.6 Информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут оказаться на качестве услуг;
- 2.9.7 Подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- 2.9.8 Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 2.9.9 Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 2.9.10 Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 2.9.11 Посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
- 2.9.12 При посещении Учреждения надевать на обувь бахилы или сменную обувь;
- 2.9.13 Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения.
- 2.9.14 НЕ потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Учреждения, не предназначенных для потребления пищи.
- 2.9.15 НЕ изымать медицинские карты или какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.
- 2.9.16 НЕ находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви.
- 2.9.17 НЕ преграждать проезд санитарного транспорта к зданию(ям) Учреждения.
- 2.9.18 НЕ проходить в здание и помещения Учреждения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

Раздел 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

3.1. Лечащий врач обязан:

- Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- Разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте вовремя и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- По медицинским показаниям направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
- При необходимости созвать консилиум врачей.

3.2. Лечащий врач вправе:

- отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, по согласованию с главным врачом Учреждения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

Раздел 4. ЗАПРЕТ КУРЕНИЯ ТАБАКА

4.1. Запрет курения табака - это система мер, направленных на исключение употребления табачных изделий, включающая установление полного запрета на курение на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг, в целях предупреждения возникновения заболеваний,

связанных с воздействием окружающего табачного дыма и потреблением табака, а также сокращения потребления табака.

4.2. Основанием для введения ограничений и запретов на курение табака являются:

- Конституция РФ;
- Трудовой кодекс РФ;
- Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Рамочная конвенция ВОЗ по борьбе против табака;
- Нормы пожарной безопасности (Приказ ГУГПС МВД России N 46 от 24.07.1997);
- локальные нормативные акты организаций.

4.3. Для предотвращения воздействия окружающего табачного дыма на здоровье человека, а также в целях предупреждения возникновения заболеваний, связанных с воздействием окружающего табачного дыма и потреблением табака, сокращения потребления табака и исключения возникновения пожаро- и взрывоопасных ситуаций запрещается курение табака на всей территории и во всех помещениях медицинского учреждения.

4.4. С целью обеспечения здоровья некурящих сотрудников, пациентов и посетителей медицинского учреждения должны соблюдаться санитарно-гигиенические правила вовремя и после посещения мест для курения, расположенных за пределами территории медицинского учреждения (использование урн для окурков, мытье рук, проветривание одежды и т.д.).

4.5. Территория и все помещения медицинского учреждения (палаты временного пребывания пациентов, приемный покой, регистратура, холл и т.п.) обозначаются соответствующим международным знаком запрета курения, а также информационной табличкой следующего содержания:

"Нарушение запрета курения на всей территории и во всех помещениях медицинской организации":

Для пациентов:

приравнивается к нарушению внутрибольничного режима

Для посетителей:

приравнивается к нарушению внутрибольничного режима и влечет принудительное выдворение за пределы территории медицинского учреждения

Раздел 5 Режим работы МАУ «СП № 12» и организации медицинской помощи (режима лечения) в структурных подразделениях МАУ «СП № 12».

Время работы поликлиники с 7 - 30 до 20-00.

Время	Мероприятие
С 08.00 до 13.45	Прием пациентов первой смены
С 14.00 до 19.45	Прием пациентов второй смены
07.45 – 08.00 13.45 – 14.00 19.45 – 20.00	Проведение текущей влажной уборки манипуляционных (лечебных, хирургических, рентгенологических) кабинетов и помещений с особым режимом работы

1 раз в неделю, по графику	Генеральная уборка манипуляционных (лечебных, хирургических, рентгенологических) кабинетов и помещений с особым режимом работы
----------------------------	--

Информация о времени приема врачами, осуществляющими стоматологический прием МАУ «СП № 12» размещена на информационных стендах структурных подразделений Учреждения.

Раздел 6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

- 6.1 Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
- 6.2 Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, лицам, которым они стали известны при нахождении в Учреждении.
- 6.3 Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается с письменного согласия гражданина, либо его законного представителя.
- 6.4 В письменном согласии, пациентом или его законным представителем указываются фамилии, имена и отчества лиц, допущенных к сведениям, составляющим врачебную тайну.
- 6.5 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или законному представителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.
- 6.6 Информации о состоянии здоровья предоставляется лицам, указанным в письменном согласии пациента либо законного представителя лично лечащим врачом. Предоставление информации о состоянии здоровья иным лицам, не указанным в письменном согласии не допускается.
- 6.7 Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну без согласия гражданина или его законного представителя допускается- в установленных законом случаях по строго определенному законом порядку.

Раздел 7. Порядок работы с обращением пациентов и их законных представителей.

- 7.1 Для решения вопросов, связанных с оказанием медицинской помощи в рабочие дни необходимо обратиться к лечащему врачу и (или) заведующему отделением.
- 7.2 Пациенты и их представители имеют право обращаться лично, а также направлять обращения должностным лицам МАУ «СП № 12».
- 7.3 Личный прием граждан проводится должностными лицами по утвержденному графику (Приложение № 2).
- 7.4 Обратиться устно, либо письменно можно к любому из указанных уполномоченных лиц, место приема граждан: кабинеты администрации.
- 7.5 Письменное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество обратившегося, адрес; оформлено оно может быть в виде письменного обращения в

приемной МАУ «СП № 12» или отправлено на сайт www.стоматология12.екатеринбург.рф.

- 7.6 При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.
- 7.7 В рабочие дни с 9.00 - 16.00 работает «Телефон доверия» МАУ «СП № 12» (343) 366-22-23(27).
- 7.8 Работа со всеми обращениями граждан ведется в рамках действующего законодательства.

Раздел 8. Порядок выдачи медицинской документации.

- 8.1 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.
- 8.2 Медицинские документы, их копии, выписки из них выдаются на основании заявления, заключения юрисконсульта Учреждения, по решению главного врача, в сроки не позднее 1 месяца с даты подачи соответствующего заявления.

Раздел 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 9.1 Нарушением порядка лечения пациентом считается:
 - неявка или несвоевременная явка на прием к врачу;
 - несоблюдение требований и рекомендаций врача;
 - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
 - самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
 - одновременное лечение в другом учреждении без ведома лечащего врача;
 - отказ от направления или несвоевременная явка на ВК или МСЭ;
 - иные не согласованные с врачом или медицинским работником учреждения действия пациента, которые могут непосредственно повлиять на его здоровье.
- 9.2 В случае нарушения пациентом режима (порядка) лечения об этом делается запись в медицинской документации и в листке нетрудоспособности. Ответственность за наступившие в таком случае неблагоприятные последствия несет пациент.
- 9.3. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

Приложение 1 к Правилам внутреннего распорядка

Представляемый	Законный представитель
Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет	Родители, усыновители, попечители
Несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет (малолетние)	Родители, усыновители, опекуны
Дети, оставшиеся без попечения родителей, до передачи в семью на воспитание (усыновление (удочерение), под опеку или попечительство, в приемную семью либо в случаях, предусмотренных законами субъектов Российской Федерации, в патронатную семью), а при отсутствии такой возможности в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей Граждане, нуждающиеся в установлении над ними опеки или попечительства, и граждане, находящиеся под опекой или попечительством	Органы опеки и попечительства
Несовершеннолетние и недееспособные граждане, находящиеся под опекой или попечительством, если действия опекунов или попечителей по представлению законных интересов подопечных противоречат законодательству Российской Федерации и (или) законодательству субъектов Российской Федерации или интересам подопечных либо если опекуны или попечители не осуществляют защиту законных интересов подопечных	
Граждане, признанные судом недееспособными вследствие психического расстройства	Опекун
Граждане, ограниченные судом в дееспособности вследствие пристрастия к азартным играм, злоупотребления спиртными напитками или наркотическими средствами	Попечитель
Недееспособные или не полностью дееспособные граждане, помещенные под надзор в образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в том числе в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	Организации, в которых под надзором находятся недееспособные (не полностью дееспособные) граждане
Пациенты, признанные в установленном законом порядке недееспособными, но не имеющие законного представителя	Администрация и медицинский персонал психиатрического стационара

ПРИЕМ		
граждан по личным вопросам		
Дни	Часы приема	
среда	с 9.00 до 12.00	главный врач — Петров Игорь Александрович (д.м.н.)
Обращение граждан по всем интересующим вопросам к дежурному администратору, и по адресу электронной почты: stomat12@mail.ru		
с 8.00 до 16.00		
Телефон ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ — 366-22-23 (27)		
Ответственные за экспертизу качества		
по МАУ «СП № 12»		
Закурдаева И.Ю., начальник отдела по клинико-экспертной работе		350-61-01
Прием граждан: понедельник, с 10:00 до 12:00		
Железнодорожный район		
Чернавский А.Ф., заместитель главного врача по медицинской части		366-22-27
Прием граждан: среда, с 09:00 до 12:00		
• ул. Техническая, 28 — Соловьев И.Р., заведующий ЛПО № 1		366-22-23
Прием граждан: пятница, с 09:00 до 12:00		
• ул. Мамина-Сибиряка, 59, 71 — Фоминых П.А., зав.детским отделен. № 1		388-02-21
Прием граждан: четверг, с 12:00 до 14:00		
Октябрьский район		
Белова О.Е., заместитель главного врача по лечебно- профилактической работе		262-41-05
Прием граждан: среда, с 12:00 до 15:00		
• ул. Луначарского, 171 — Вайдалович А.А. зав. отдел, терапевт. № 4		262-41-01
Прием граждан: вторник, четверг, с 12:00 до 14:00		
• ул. Сибирский тракт, 7, корп.22, — Безгачева Т.Е., зав.отдел, терапевт. №5, детского №3		254-79-19
Прием граждан: вторник, четверг, с 12:00 до 14:00		
Кировский район		
Чистяков Н.А., зав.отдел, терапевт. №2		
Прием граждан: понедельник, пятница, с 13:00 до 15:00		350-32-32

- ул. Шарташская, 9 — Темнякова Е.А., зав.отдел, терапевт. №3
Прием граждан: понедельник, среда, четверг, с 13:00 до 15:00

350-85-42

- ул. Данилы Зверева, 9а — Селиверстов В.В., зав. лечебно-профил.
отделение №2
Прием граждан: вторник, четверг, с 12:00 до 14:00

341-28-52