

**Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного автономного учреждения здравоохранения Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника»**

**I. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного автономного учреждения здравоохранения Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника» (далее по тексту – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время его нахождения в структурных подразделениях государственного автономного учреждения здравоохранения Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника» (далее по тексту – ГАУЗ АО ССП, Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Учреждением.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2006 № 255-ФЗ «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством», Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Приказом министерства здравоохранения РФ от 14.09.2020 №972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав и обязанностей пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.3. Правила предназначены для пациентов (его законных представителей), сопровождающих пациента лиц, а также иных лиц, прибывающих в Учреждение по служебным, деловым или иным, связанным с лечебно-диагностическим процессом вопросам. Любой гражданин, находящийся в Учреждении независимо от того, получает ли он медицинскую помощь или сопровождает пациента (в том числе - в качестве его законного представителя) - обязан соблюдать правила поведения пациентов в медицинской организации (п. 3 ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ).

1.4. Текст Правил размещается для всеобщего ознакомления на информационном стенде в холле первого этажа и официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://sevskstom.ru/>.

**II. Права и обязанности пациентов**

2.1. 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 и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- получить медицинскую помощь при неотложных состояниях в течение двух часов с момента обращения.
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- перевод к другому врачу с разрешения руководителя Учреждения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, 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 законодательством;
- 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.

2.2. При обращении за медицинской помощью в Учреждение пациент **ОБЯЗАН**:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ГАУЗ АО ССП;
- правила поведения в общественных местах;
- выключать мобильный телефон в лечебном кабинете;
- при первичном приеме обратиться в регистратуру не менее чем за 20 минут до начала приема с целью своевременного заполнения медицинской документации;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- **в случае опоздания на 5 мин. и более от назначенного времени, сообщить о своём прибытии медицинскому персоналу. Приём будет осуществлён только при наличии свободного времени у врача. При отсутствии свободного времени необходимо обратиться в регистратуру для записи на другую дату.**
- соблюдать правила пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Учреждения;

- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (нахождение в Учреждении только в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе), чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие необходимые документы;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы.

**2.3. Пациентам и посетителям**, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- посещать учреждение с животными;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- курить во всех помещениях Учреждения, а также в непосредственной близости от зданий и на территории Учреждения;
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

- использовать служебные телефоны Учреждения в личных целях;
- проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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 (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей;
- выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
- производить фото-, аудио- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд транспорта к зданиям Учреждения.

### **III. Порядок обращения пациентов в учреждение**

3.1. Плановая медицинская помощь лицам со стоматологическими заболеваниями оказывается в порядке предварительной записи в срок, не превышающий установленного территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Архангельской области. Для получения стоматологической помощи прикрепления к лечебному учреждению не требуется.

3.2. Запись на плановый прием осуществляется с помощью сервиса «Электронная регистратура» и при личном обращении в регистратуру.

При обращении в регистратуру Пациент обслуживается в порядке «живой» очереди, за исключением ветеранов войны, членов семей погибших инвалидов войны, участников ВОВ, ветеранов боевых действий (данная категория пациентов обслуживается вне очереди).

3.3. Неотложная медицинская помощь (пациентам с острой болью) оказывается в день обращения, в часы работы Учреждения.

3.4. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий его личность (паспорт – для лиц старше 14 лет, свидетельство о рождении – для лиц младше 14 лет), медицинский страховой полис и СНИЛС.

Если пациента сопровождает законный представитель, необходим документ, удостоверяющий его личность, а также документ, дающий право на представление интересов.

3.5. Сотрудники УМВД, военнослужащие и другие работники силовых структур принимаются СТРОГО с направлением из своей медицинской части. При отсутствии направления из медицинской части по месту службы вся **плановая** медицинская помощь оказывается на платной основе.

3.6. При первичном обращении пациенту оформляется:

3.6.1. медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью); пол; дата рождения; адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность; адрес по месту фактического проживания; серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС, место работы, номер телефона;

3.6.2. согласие пациента на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

3.6.3. информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утвержденный приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. № 390н;

3.6.4. анкета здоровья.

3.7. В лечебном кабинете пациент (его законный представитель) заполняет информированное добровольное согласие на конкретный вид медицинского вмешательства, которое предстоит пациенту по плану лечения, составленному лечащим врачом.

3.8. Медицинская карта и информированные добровольные согласия являются собственностью учреждения и хранятся в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из учреждения.

3.9. График работы Учреждения и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка.

3.10. Прием населения главным врачом, его заместителем, заведующими структурными подразделениями осуществляется в установленные часы приема. С информацией о часах приема можно ознакомиться в регистратуре или на информационном стенде.

#### **IV. Порядок оказания стоматологической помощи**

4.1. Учреждение работает в следующем режиме: с понедельника по пятницу: с 07 часов 30 минут до 19 часов 30 минут, суббота: с 08 часов 00 минут до 14 часов 00 минут. Выходной день – воскресенье. Режим работы в нерабочие праздничные дни и выходные дни, примыкающие к праздничным дням, устанавливается приказом главного врача ГАУЗ АО ССП.

4.2. В каждом лечебном и диагностическом кабинете Учреждения предусмотрены технические перерывы для кварцевания и проветривания, во время которых приемы не ведутся.

4.3. Прием пациентов специалистами (за исключением рентген диагностики) осуществляется по талонам согласно указанному времени. Время, отведенное на прием больного в учреждении, определено действующими расчетными

нормативами. В исключительных случаях (при сложной клинической ситуации, при оказании экстренной помощи и т.п.) время ожидания приема может увеличиться, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом учреждения.

4.4. Рентген диагностика осуществляется на основании направления врача в порядке «живой» очереди.

4.5. Медицинская помощь оказывается пациентам в соответствии с действующими порядками и стандартами медицинской помощи, а также на основании соответствующих клинических рекомендаций, которые определяют виды, перечень и объем медицинских вмешательств. Изменение объема лечения по желанию пациента не предусмотрено, за исключением оказания медицинской помощи на платной основе и оформления письменного отказа от медицинского вмешательства.

4.6. Талон на повторный прием выдается лечащим врачом с указанием точного времени приема.

4.7. Пациенты с острой зубной болью (внезапно возникшие состояния, не угрожающие жизни) обслуживаются в течение двух часов с момента обращения в регистратуру (независимо от наличия страхового полиса).

4.8. Прием по экстренным показаниям (внезапно возникшие состояния, угрожающие жизни) всех обратившихся проводится без предварительной записи, вне очереди и независимо от наличия страхового полиса.

4.9. Прием пациентов осуществляется врачами с соблюдением принципа чередования утренних и вечерних смен.

4.10. Информацию для пациентов и посетителей учреждения по порядку организации приема (расписание работы врачей и подразделений учреждения, условия и порядок оказания бесплатной медицинской помощи, о вызове врача на дом) пациент может получить в регистратуре в устной форме, и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения; на сайте учреждения.

4.11. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях учреждения определяется лечащим врачом. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач учреждения, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

4.12. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

## **V. Порядок выдачи листков нетрудоспособности**

5.1. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. Экспертиза временной нетрудоспособности проводится лечащим врачом, который единолично формирует в форме электронного документа листок нетрудоспособности на срок до пятнадцати календарных дней включительно.

5.3. Больничные листки на бумажном носителе выдаются исключительно лицам, сведения о которых составляют государственную и иную охраняемую законом тайну, а также тех, в отношении кого реализуются меры государственной защиты.

5.4. Выдача и продление листка нетрудоспособности проводится медицинским работником и сопровождается записью в медицинской карте, обосновывающей необходимость временного освобождения от работы.

5.5. При нарушении пациентом режима, предписанного лечащим врачом (в том числе несвоевременная явка на прием или неявка на прием) в больничном листке пациента делается соответствующая отметка.

5.6. Обучающимся в профессиональных образовательных организациях, образовательных организациях высшего образования, образовательных организациях дополнительного профессионального образования и научных организациях для освобождения от учебы выдается справка.

## **VI. Порядок предоставления информации, справок и выписок**

6.1. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6.2. От имени пациента может выступать его законный представитель. При этом информация об этом представителе должна содержаться в письменном согласии пациента на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии пациента на медицинское вмешательство.

6.3. Справки и медицинские заключения выдаются пациенту, его законному представителю либо супругу (супруге), детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам либо иным лицам, указанным пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, в том числе после смерти пациента, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

6.4. Срок выдачи справок и медицинских заключений – в течение 3 рабочих дней со дня обращения пациента (законного представителя) или 3 рабочих дней после проведения медицинских мероприятий в отношении пациента, необходимых для выдачи справки или медицинского заключения.

6.5. Копия или выписка из медицинской карты выдается в течение 30 дней с даты обращения пациента (законного представителя).

6.6. По телефону информация, касающаяся факта обращения граждан за медицинской помощью, не предоставляется.

## **VII. Порядок ознакомления пациента с медицинской документацией**

7.1. Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

7.2. Для ознакомления с записями в медицинской документации пациент (его законный представитель) направляет в Учреждение запрос, содержащий сведения о пациенте и период оказания пациенту медицинской помощи, за который пациент (его законный представитель) желает ознакомиться с медицинской документацией.

7.3. В течение 2 рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент (его законный представитель) информируется доступными средствами связи о дате, начиная с которой в течение 5 рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы Учреждения, а также о месте в Учреждении, в котором будет происходить ознакомление.

7.4. Во время приема пациент имеет право знакомиться с записями, сделанными в медицинской карте только в течение данного приема.

### **VIII. Порядок оказания платных медицинских услуг**

8.1. Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию.

8.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам на основании Положения об оказании платных медицинских и иных услуг в государственном автономном учреждении здравоохранения Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника», утвержденных приказом главного врача в соответствии с законодательством РФ.

8.3. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

8.4. Платные медицинские услуги являются дополнением к объему государственных гарантий при реализации программы бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи.

8.5. Положение об оказании платных медицинских и иных услуг в государственном автономном учреждении здравоохранения Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника», их перечень и стоимость размещены на официальном сайте учреждения <https://sevskstom.ru/>.

8.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, а также в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи, по письменному согласию потребителя и (или) заказчика.

8.7. Договор о платных медицинских услугах заключается потребителем и (или) заказчиком с Учреждением в письменной форме.

### **IX. Порядок приема на хранение и выдачи вещей в гардеробах Учреждения**

9.1. На первом этаже здания учреждения по адресу: пр. Морской, д. 28 расположен гардероб, предназначенный для хранения верхней одежды пациентов. Принятие вещей на хранение производится гардеробщиком и удостоверяется выдачей номерного жетона. Головные уборы, шарфы, шапки, варежки, перчатки, зонты и прочие мелкие вещи принимаются в данный гардероб только в пакетах.

9.2. В детском стоматологическом отделении (ул. Ломоносова, д. 54) размещен гардероб самообслуживания.

9.3. Часы работы гардеробов совпадают с часами работы Учреждения.

9.4. Если лицо, сдавшее вещи на хранение, уклоняется от получения сданной на хранение вещи обратно, работник гардероба вправе после окончания работы закрыть гардероб. В случае, если вещи не будут востребованы из гардероба в течении двух дней с момента передачи вещей на хранение, вещи передаются на хранение заведующему хозяйством.

9.5. В случае утраты номерного жетона или ключа от шкафчика в гардеробе самообслуживания лицом, сдавшим вещи на хранение, возврат вещей может быть произведен при наличии документа, удостоверяющего личность (паспорт) с составлением соответствующего акта и в присутствии не менее двух свидетелей.



При этом лицо, претендующее на получение вещей, обязано доказать принадлежность вещей ему (свидетельские показания, чеки, подробное описание вещей). В случае, если у претендующего на вещь лица отсутствуют доказательства принадлежности ему вещи, ее возврат производится только после окончания работы гардероба.

9.6. Учреждение оставляет за собой право взыскать с лица ущерб, причиненный утерей номерного жетона или ключа от шкафчика в гардеробе самообслуживания.

9.7. В случае опасности утраты, повреждения вещей Учреждение вправе изменить способ, место хранения и другие условия, не дожидаясь согласия лица, сдавшего вещи на хранение.

9.8. Категорически запрещается:

- оставлять в карманах верхней одежды любые вещи, например ключи, деньги, телефоны и другие ценные вещи;

- заходить в гардероб самостоятельно и брать одежду без гардеробщика.

9.9. Пациенты стоматологического отделения Ягры используют гардероб ГБУЗ АО «СГКБ №2 СМП», располагающийся на первом этаже здания по адресу: ул. Дзержинского, д. 12. При этом они обязаны соблюдать правила пользования гардеробом ГБУЗ АО «СГКБ №2 СМП».

9.10. За вещи, не сданные в гардероб и оставленные без присмотра в коридоре, администрация ответственности не несет.

## **Х. Видеонаблюдение в Учреждении**

10.1. В целях обеспечения антитеррористических мероприятий, безопасности персонала, пациентов, сохранности имущества, а также контроля за выполняемой работой специалистами ГАУЗ АО ССП, в Учреждении организована система видеонаблюдения.

10.2. Пациенты, которые потенциально могут попасть в зону видеокамер, информируются о системе видеоконтроля путем размещения специальных информационных табличек.

10.3. Пациенты дают согласие на обработку своих биометрических персональных данных (видеоизображение) путем заполнения согласия на обработку персональных данных. При отсутствии указанного согласия Учреждение имеет право обрабатывать такие данные в определенных нормативно-правовыми актами случаях.

10.4. Срок хранения видеозаписей составляет 30 дней, после этого срока запись подлежит уничтожению путем циклической перезаписи жесткого диска. Если камеры видеонаблюдения зафиксировали конфликтную (нестандартную) ситуацию, то для таких записей устанавливается специальный срок хранения по распоряжению руководителя или разъяснения ситуации. Если камеры зафиксировали конфликтную ситуацию между посетителем и сотрудником Учреждения, то такие записи подлежат хранению в течение срока исковой давности, т.е. в течение трех лет.

10.5. Передача записей камер видеонаблюдения третьей стороне допускается только в исключительных случаях (по запросу следственных и судебных органов, а также по запросу граждан, изображенных на видеозаписи).

## **XI. Порядок действий пациентов в чрезвычайных ситуациях**

11.1. При обнаружении источников пожара, получении информации о террористических и иных угрозах, пациенту надлежит немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу.

11.2. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций (террористическая угроза, пожар и пр.) пациент должен четко и спокойно следовать инструкциям персонала медицинского учреждения.

11.3. При обнаружении подозрительного предмета пациент должен:

- немедленно сообщить о находке медицинскому персоналу, а также: время обнаружения и внешний вид, размер, характерные признаки (дым, запах, звуки, провода);

- не подходить к обнаруженному предмету, не трогать его руками;

- отключить средства радиосвязи, мобильные телефоны, другие радиосредства, способные вызвать срабатывание взрывателя;

- действовать спокойно, быстро, без паники;

- дождаться прибытия к месту находки работника учреждения;

- не сообщать об угрозе взрыва (обнаруженном подозрительном предмете) никому, кроме тех, кому необходимо знать о случившемся, чтобы не создавать панику.

Обезвреживание взрывоопасного предмета на месте его обнаружения проводится только специалистами МВД, ФСБ, МЧС, Вневедомственной охраны.

## **XII. Доступная среда**

12.1. В целях обеспечения доступности для инвалидов объектов ГАУЗ АО ССП и медицинских услуг в Учреждении реализуются следующие мероприятия:

12.1.1. возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом. Для этого маломобильному пациенту или его представителю требуется обратиться в регистратуру по телефону для открытия шлагбаума (у здания по адресу пр. Морской, д. 28).

12.1.2. обеспечение инвалида лестничным гусеничным мобильным подъемником.

12.1.3. прием врачами на первом этаже здания.

12.2. Пациенту-инвалиду или его представителю накануне приема необходимо по телефону обратиться в регистратуру и сообщить о своем социальном статусе для создания благоприятных условий во время посещения ГАУЗ АО ССП.

## **XIII. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Учреждением и рассмотрения иных обращений граждан**

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

13.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администрации Учреждения, согласно графику личного приема граждан или в письменном виде.

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

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

13.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает

наименование учреждения или должностного лица, которому адресовано обращение; свои фамилию, имя, отчество (при наличии); почтовый (или электронный) адрес для ответа; суть обращения; подпись; дату.

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

13.7. Письменное обращение, поступившее администрации Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Если обращение гражданина связано с получением им платной медицинской услуги, ответ на него дается в течение 10 дней.

13.8. 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.

13.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

13.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы, и в новом обращении отсутствуют новые факты, переписка с гражданином прекращается, о чем он уведомляется.

13.11. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или выдается лично заявителю.

13.12. Замечания, предложения и отзывы о работе Учреждения пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у старшего администратора в регистратуре Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения или на официальной странице Учреждения в социальной сети Вконтакте.

#### **XIV. Ответственность**

14.1 За нарушение пациентом Правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм пациент может быть привлечен к административной или гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.