

Государственное учреждение здравоохранения
«Детский клинический медицинский центр г. Читы»

ПРИКАЗ

«_____» _____ 20__ г.

№ _____

г. Чита

Об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов
в государственном учреждении здравоохранения
«Детский клинический медицинский центр г. Читы»

Для реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения пациентами своевременной медицинской помощи, повышения качества и безопасности медицинской деятельности, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима в медицинской организации, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных пациентов, руководствуясь Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и иными нормативными актами РФ и Забайкальского края в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации приказываю:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка для пациентов в государственном учреждении здравоохранения «Детский клинический медицинский центр г. Читы» (Приложение №1 к настоящему приказу).

2. Разместить правила внутреннего распорядка для пациентов в государственном учреждении здравоохранения «Детский клинический медицинский центр г. Читы» на сайте ГУЗ «ДКМЦ г. Читы». Ответственным лицом за размещение назначить главного инженера-программиста С.М. Дутова.

3. Заместителям главного врача обособленных подразделений ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» разместить данные правила на стендах подразделений и принять к исполнению.

4. Пункт 1 приказа главного врача ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» «Об утверждении локальных актов, регламентирующих деятельность ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» № 75 от «17» апреля 2015г. считать утратившим силу с момента подписания настоящего приказа.

5. Секретарю довести приказ до исполнителей.

6. Данный приказ считать вступившим в силу с момента подписания.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

И.В. Нардина

Приложение №1

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом
ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»
Главный врач
_____ И.В. Нардина

от _____ № _____

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В ГОСУДАРСТВЕННОМ
УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
« ДЕТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР г. ЧИТЫ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом N 2300-1 от 07 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей», иными нормативными актами РФ и Забайкальского края (далее — Правила) государственного учреждения здравоохранения «Детский клинический медицинский центр г. Читы» (далее - «ДКМЦ г. Читы») - это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», права и обязанности пациента, правила поведения и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. Необходимость соблюдения Правил ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» регулируется Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323–ФЗ (глава 2, Основные принципы охраны здоровья, глава 4, Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья).

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- общие положения;
- порядок обращения пациента в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским работником и пациентом;
- график работы ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» и его должностных лиц;

информация о перечне видов медицинских услуг по ТППГ оказания бесплатной медицинской помощи гражданам Забайкальского края;

- информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность за нарушение настоящих Правил;

1.4. Правила размещаются:

- на информационном стенде, на первом этаже в доступном для пациентов месте;
- в справочном окне регистратуры;

- на официальном сайте учреждения dkmc-chita.ru.
- 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.

Законный представитель несовершеннолетнего в медицинской организации – это родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (далее – законный представитель) (пункт 1 статьи 56 Семейного кодекса Российской Федерации; Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. № 48–ФЗ «Об опеке и попечительстве»).

Посетитель ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении, в том числе сопровождающее несовершеннолетних.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за поликлиническим подразделением по месту постоянного жительства.

2.2. Медицинская помощь детскому населению осуществляется по участково-территориальному принципу непосредственно в поликлиническом подразделении или на дому.

2.3. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом врача педиатра участкового поликлинического подразделения № 1,2,3,4,5 с 8.00 до 18.00 часов (пн-пт), суббота с 9.00 до 14.00; вызов врача неотложной помощи (пн-пт) с 13.00 до 18.30 часов

(пн-пт), суббота с 9.00 до 14.30 часов по телефонам, указанных в пункте 2.14. настоящих Правил.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», поликлинические подразделения №№ 1,2,3,4,5.

2.5. Медицинская карта амбулаторного больного (далее - медицинская карта) является собственностью ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» и должна храниться в регистратуре поликлинического подразделения. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача участковой медсестрой, медсестрой врача-специалиста, либо медицинским регистратором.

2.6. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из учреждения без согласования с заместителем главного врача по лечебной работе.

2.7. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается врачом педиатром участковым или заведующим педиатрическим отделением.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом и его заместителями пациент может получить в окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», холлах поликлинических №1,2,3,4,5, реабилитационного, стоматологического подразделений.

2.9. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

2.10. Реализация рекомендаций врачей-консультантов осуществляется только по согласованию с лечащим врачом, за исключением экстренных случаев, угрожающих жизни больного.

2.11. Основания для плановой госпитализации пациента определяются лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного наблюдения врача. Лечащим врачом выдается направление на плановую госпитализацию, которое визируется заведующим педиатрическим отделением.

2.12. Пациент, нуждающийся в стационарном лечении, направляется на плановую госпитализацию после предварительного обследования.

2.13. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется как по направлению лечащего врача, так и с привлечением сил и средств отделения скорой и неотложной медицинской помощи.

2.14. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется:

при непосредственном обращении пациента, либо его законного представителя в регистратуру;

- по интернету, через электронную регистрацию на официальном сайте ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» (dkmc-chita.ru), сайтах подразделений;
- по интернету, через электронную регистрацию на сайте «Портал пациента» (75.is-mis.ru/pp); поликлинических подразделений;
- **call-центр _ 711-718;**
- по телефонам: ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»: (3022)-217-903;
- поликлиническое подразделение №1:(3022)-217-901; 239-572;
- поликлиническое подразделение №2:(3022)-217-902; 206-917;
- поликлиническое подразделение №3:(3022)-217-900;
- поликлиническое подразделение №4:(3022)-712-101, 312-771, 339-165,324-940.
- поликлиническое подразделение №5:(3022)- 217-905,419-273,419-268,419-266.
- реабилитационное подразделение:(3022)-217-904,366-809.
- стоматологическое подразделение:(3022)-217-906
- через информационный киоск, расположенный в любой медицинской организации.

2.15. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Пациент должен прибыть на регистрацию за 15-20 минут до начала приема, на приём к врачу за 5-10 минут до назначенного времени. В случае опоздания более чем на 5 минут, пациент может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании. Для изменения времени приема пациент должен обратиться в регистратуру. В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

Вне очереди принимаются дети-инвалиды.

2.16. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени ожидания консультации; о времени и месте приёма пациентов главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе, пациент может получить на сайте (dkmc-chita.ru), по телефону (3022)-217-903, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», холлах поликлинических, реабилитационного, стоматологического подразделений.

2.17. Запись пациента на амбулаторный приём осуществляется при наличии:

1. Документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении);

2. Страхового медицинского полиса;
3. Страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России (СНИЛС);
4. Направления установленного образца с обязательным указанием сведений об эпидемиологическом окружении;
5. Амбулаторной карты из поликлинического подразделения по месту жительства (регистрации);
6. Истории болезни или выписки из истории болезни.

2.18. В регистратурах ГУЗ «ДКМЦ Г. Читы», структурных подразделениях при первичном обращении на пациента:

-заводится карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);

- пол;

- дата рождения (число, месяц, год);

-адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);

-контактный номер телефона (**при отказе предоставления данной информации администрация ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об отмене приема врача**).

Оформляется:

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации")

- Согласие на обработку персональных данных.

- Оформляется договор на оказание платных медицинских услуг по утвержденной форме.

-По окончанию оформления данных документов пациенту выдается индивидуальный амбулаторный номер.

2.19. Оформление медицинских документов граждан (справка для поступающих в учебные заведения, санаторно-курортные карты, оформление в ДОУ, СОШ и т.д.) производится в поликлинических подразделениях № 1,2,3,4,5 ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»

2.20. Оказания первичной медико-санитарной помощи осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства Забайкальского края от 28.12.2017г №583 «Об утверждении Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Забайкальского края на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов».

В рамках Территориальной программы первичная медико-санитарная помощь оказывается в амбулаторных условиях, в том числе на дому, и в условиях дневного стационара.

- - Первичная врачебная медико-санитарная помощь оказывается, врачами педиатрами, врачами-педиатрами участковыми.

Первичная доврачебная медико-санитарная помощь оказывается фельдшерами, акушерами и другими медицинскими работниками со средним медицинским образованием.

Первичная специализированная медико-санитарная помощь оказывается врачами-специалистами, включая врачей-специалистов медицинских организаций, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь.

- - Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях оказывается в медицинских организациях по территориально-участковому принципу на основании

приказа Министерства здравоохранения Забайкальского края, с целью обеспечения доступности медицинской помощи гражданам по месту жительства, месту работы или учебы, с учетом положений статьи 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

- - Медицинское обслуживание населения по территориально-участковому принципу осуществляется поликлиникой, в том числе детской, поликлиническими подразделениями медицинских организаций, в том числе амбулаторией.
- - Обслуживание населения на врачебных участках осуществляется: врачом-педиатром участковым, медицинской сестрой участковой на педиатрическом участке;
- - Сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроки ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований и консультаций врачей-специалистов: ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию;

ожидания оказания специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи не должны превышать 30 календарных дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию, а для пациентов с онкологическими заболеваниями - не более 14 календарных дней с момента гистологической верификации опухоли или с момента установления диагноза заболевания (состояния);

ожидания приема врачами-педиатрами участковыми не должны превышать 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;

проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;

проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 календарных дней со дня назначения;

проведения компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 30 календарных дней со дня назначения.

В медицинских организациях, оказывающих специализированную медицинскую помощь в стационарных условиях, ведется лист ожидания специализированной медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, и осуществляется информирование граждан в доступной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", о сроках ожидания оказания специализированной медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

- - Медицинская помощь на дому оказывается в следующих случаях:

при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача);

при наличии тяжелых хронических заболеваний (при невозможности передвижения пациента);

при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом; при патронаже детей до одного года;

при необходимости наблюдения детей в возрасте до 3 лет до их выздоровления (при инфекционных заболеваниях - независимо от возраста).

Иные случаи оказания медицинской помощи на дому могут быть установлены действующим законодательством.

- - При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, пациенту выдается направление на консультацию к специалисту иной медицинской организации.
- - Выданное пациенту в соответствии с пунктом 38 Территориальной программы (Постановление Правительства Забайкальского края от 28.12.2017г №583 «Об утверждении Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Забайкальского края на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов) направление действует в течение 30 календарных дней со дня его выдачи.
- - Отдельным категориям граждан, обучающихся в образовательных организациях по очной форме, пребывающих в организациях, осуществляющих стационарное обслуживание, детей-сирот и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе усыновленных (удочеренных), принятых под опеку (попечительство), в приемную или патронатную семью, проводятся профилактические медицинские осмотры и диспансеризация. Диспансеризация проводится медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы в части оказания первичной медико-санитарной помощи.

Диспансеризация представляет собой комплекс мероприятий, включающий в себя профилактический медицинский осмотр и дополнительные методы обследований, проводимых в целях оценки состояния здоровья (включая определение группы здоровья и группы диспансерного наблюдения) и осуществляемых в отношении определенных групп населения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Диспансеризация и медицинские осмотры несовершеннолетних проводятся ежегодно. Гражданин проходит диспансеризацию в медицинской организации, в которой он получает первичную медико-санитарную помощь.

2.21. Запись на повторный амбулаторный приём осуществляется непосредственно на врачебном приёме после проведенного первичного и (или) последующего приёма в программе РМИС с выдачей талона пациенту с указанием даты, времени приёма и номера кабинета. Кроме этого, на повторный приём пациент может также записаться посредством использования регистратуры, инфомата в удобное для него время. Неявка на приём в назначенное время считается нарушением режима.

2.22. ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; в случае хулиганского поведения законного представителя пациента; поведения гражданина, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

2.23. В случае конфликтных ситуаций законный представитель пациента имеет право обратиться в администрацию ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» согласно разделов 5-6 настоящих Правил.

2.24. Попытка передачи денег за оказываемые услуги персоналу учреждения может быть квалифицирована как попытка дача взятки и преследуется законом РФ (ст. 290 УК РФ).

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. 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;
- выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебного учреждения в соответствии с договорами обязательного медицинского страхования и действующим законодательством в РФ;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача-специалиста и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение результатов исследований в регистратуре лично или через законного представителя, но только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность;
- обращение с жалобой к должностным лицам ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных 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;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» (статья 27 пункт 3 **Федерального закона Российской Федерации «Об Основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»**);
- соблюдать, установленный администрацией, режим работы учреждения; требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать правила поведения в общественных местах, соблюдать тишину и порядок в помещениях;
- при входе в учреждение надеть бахилы или, принесенную с собой сменную обувь, оставить верхнюю одежду в гардеробе;
- медицинскому персоналу, оказывающему помощь на дому, предоставить бахилы, чистое полотенце для рук;

- бережно относиться к имуществу учреждения;
- вежливо относиться к сотрудникам учреждения;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством Российской Федерации;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях;
- выполнять медицинские предписания, назначенные лечащим врачом;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях учреждения (кабинеты, палаты, санузлы, коридоры);
- соблюдать правила запрета курения, распития спиртных напитков и потребления наркотических и токсических средств в зданиях и помещениях, а также на прилегающей территории;
- не пользоваться сотовым телефоном, планшетом и ноутбуком на приеме врача;
- выполнять требования охраны учреждения, не противоречащие настоящим правилам;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом руководству, персоналу учреждения.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ПАЦИЕНТА

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (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 от 21.11.2011 N 323-ФЗ, за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

Информация о состоянии здоровья предоставляется в соответствии с требованиями медицинской этики и деонтологии.

Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

4.2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации (отказ пишется пациентом, либо его законным представителем в свободной форме, собственноручно).

4.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации. (ст. 13 Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации")

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» и ПАЦИЕНТОМ

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

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию учреждения, как в устной, так и в письменной форме, а также по интернету через официальный сайт ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» (dkmc-chita.ru) по вкладке «Обратная связь».

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема 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, о чем делается запись в Журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале регистрации жалоб и заявлений граждан, и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.4. 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.

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

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

5.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9. В ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» принято Положение «О порядке работы комиссии по обращению граждан в медицинскую организацию».

6. ГРАФИК РАБОТЫ ЦЕНТРА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. График работы ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала.

6.4. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.5. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде и официальном сайте медицинской организации.

6.6. График работы подразделений государственного учреждения здравоохранения «Детский клинический медицинский центр г. Читы»

Наименование подразделения (отделения)	Режим работы подразделения (отделения)		
	в рабочие дни (понедельник-пятница)	в субботу	Выходной
Общеполиклиническое отделение: Российская Федерация, Забайкальский край, город Чита, улица Шилова, дом 49.	с 08 часов 00 минут до 20 часов 00 минут	с 09 часов 00 минут до 15 часов 00 минут	Воскресенье
Поликлиническое подразделение №1 672030, Российская Федерация, Забайкальский край, г. Чита, 5 мкр., д. 33, пом. 2;	с 08 часов 00 минут до 19 часов 00 минут	с 09 часов 00 минут до 15 часов 00 минут	Воскресенье
Поликлиническое подразделение №2 672030, Российская Федерация, Забайкальский край, г. Чита, проспект Советов, д. 13, пом. 66, имеющее в своем составе отделения, расположенные по адресам: - город Чита, ул. Крупской, 9а; - город Чита, ул. Пригородная, 1б, пом. 1/1.	с 08 часов 00 минут до 19 часов 00 минут	с 09 часов 00 минут до 15 часов 00 минут	Воскресенье
Поликлиническое подразделение №3 672000, Российская Федерация, Забайкальский край, г. Чита, ул. Полины	с 08 часов 00 минут до 19 часов 00	с 09 часов 00 минут до 15 часов 00 минут	Воскресенье

Осипенко, 35, имеющее в своем составе отделение, расположенное по адресу: - город Чита, ул. Ленинградская, 58, помещение №2;	минут		
Поликлиническое подразделение №4 672039, Российская Федерация, Забайкальский край, город Чита, улица Бабушкина, 23, имеющее в своем составе отделения, расположенные по адресам; - город Чита, улица Ярославского, 18, пом. 2; - город Чита, пос. Антипиха, улица Казачья, 5а, пом. 1; - город Чита, пос. Песчанка, ДОС 745, пом. 4;	с 08 часов 00 минут до 19 часов 00 минут	с 09 часов 00 минут до 15 часов 00 минут	Воскресенье
Поликлиническое подразделение №5 672038, Российская Федерация, Забайкальский край, Забайкальский край, г. Чита, ул. Федора Гладкова, 4, пом. 5.	с 08 часов 00 минут до 19 часов 00 минут	с 09 часов 00 минут до 15 часов 00 минут	Воскресенье
Реабилитационное подразделение 672007, Российская Федерация, Забайкальский край, город Чита, улица Угданская, 29, помещение 1, имеющее в своем составе отделение, расположенное по адресу: - город Чита, 6 микрорайон, дом 17а;	с 08 часов 00 минут до 20 часов 00 минут	с 09 часов 00 минут до 15 часов 00 минут	Воскресенье
Стоматологическое подразделение 672027, Российская Федерация, Забайкальский край, г. Чита, ул. Угданская, 1;	с 08 часов 00 минут до 20 часов 00 минут	с 09 часов 00 минут до 15 часов 00 минут	Воскресенье

6.7. В поликлинических подразделениях №№ 1, 2, 3, 4, 5 дни недели вторник, четверг определены как Дни приема «Здорового Ребенка» (режим работы – обычный).

Соблюдение распорядка дня, установленного в учреждении, является обязательным для всех пациентов и их законных представителей.

6.8. По вопросам организации медицинской помощи в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» обращаться непосредственно к главному врачу, заместителю главного врача по медицинской части,

заместителю главного врача по контролю качества и безопасности медицинской деятельности и руководителям подразделений, в рабочие дни с 14-30 до 17.00 часов местного времени.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением о порядке предоставления платных услуг, разрешением на право предоставления платных медицинских услуг, а также законодательством Российской Федерации. (Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг").

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

7.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Центром, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах в холле и на официальном сайте учреждения: dkmc-chita.ru.

7.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании заключенного Договора на оказание платных медицинских услуг между ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» и пациентом, или его законным представителем, талона к указанному Договору с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

7.5. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» **категорически запрещена!**

7.6. Оплата медицинских услуг **не предоставляет** право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

8.1. Нарушение Правил лечебно-профилактического, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории учреждения, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.