



ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ – ЮГРА  
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

**АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
«ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПАТОЛОГИИ»**

**П Р И К А З**

11 сентября 2020 г.

№ 344-пр

г. Ханты-Мансийск

Об утверждении Правил поведения пациентов и посетителей при нахождении в Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр профессиональной патологии»

Руководствуясь требованиями Федерального закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказов Министерства здравоохранения Российской Федерации от 07.06.2019 № 381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи», ГОСТ Р ИСО 9001-2015, политикой в области качества АУ «Югорский центр профессиональной патологии», утвержденной приказом АУ «Югорский центр профессиональной патологии» от 11.02.2019 № 51-пр «Об утверждении руководства по качеству, документированных процедур системы менеджмента качества» в целях обеспечения прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, а также соблюдения обязательных требований к обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности, приказа главного врача от 16.09.2019 № 392-пр «Об утверждении Положения о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила поведения пациентов и посетителей при нахождении в Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного

округа – Югры «Центр профессиональной патологии» (далее – Правила) согласно приложению к настоящему приказу.

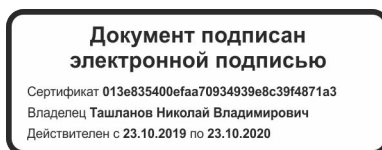
2. Руководителям структурных подразделений Учреждения (лицам, их замещающим) обеспечить размещение Правил на информационных стендах в подразделениях и их исполнение.

3. Ответственным по направлениям внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (далее – ВКК и БМД), в период их отсутствия – лицам, их замещающим, обеспечить проведение ВКК и БМД с учетом утвержденных в Учреждении Правил поведения пациентов и посетителей при нахождении в Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр профессиональной патологии».

4. Начальнику информационно-аналитического отдела (лицу, его замещающему) разместить Правила на официальном сайте Учреждения.

5. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Кабаргину Н.В.

Главный врач



Н.В. Ташланов

Правила поведения пациентов и посетителей при нахождении  
в Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
«Центр профессиональной патологии»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации, 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», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр профессиональной патологии» (далее – Учреждение) при получении медицинских услуг, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности граждан в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также работников Учреждения; соблюдения установленного порядка в здании и служебных помещениях и являются обязательными для исполнения. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе на информационных стендах.

1.3. Учреждение оказывает медицинскую помощь на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Службой по контролю и надзору в сфере здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

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

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

1.6. Медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности.

1.7. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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

1.9. Посетителем Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, для которого Учреждение не является местом работы.

1.10. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении законных представителей.

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

1.12. Медицинский регистратор – сотрудник регистратуры Учреждения, осуществляющий медицинскую регистрацию пациентов и формирование базы данных пациентов в Учреждении для обеспечения преемственности при медицинском обслуживании.

1.13. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у) – это учетный бланк организации, предоставляющей амбулаторную помощь взрослому населению. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях - основной документ пациента амбулаторного учреждения, предназначенный для внутреннего использования. Карта содержит все важные сведения о пациенте, необходимые для осуществления лечебного процесса в полном объеме. Документ оформляется в регистратуре при первичном обращении

пациента. Согласно законодательству РФ может быть оформлена как на бумажном носителе, так и электронно.

1.14. Электронная медицинская карта (ЭМК) - совокупность электронных персональных медицинских записей, относящихся к одному пациенту, собираемых, хранящихся и используемых в рамках одной медицинской организации. Электронный медицинский документ - документированная учетная или отчетная медицинская документация, представленная в электронной форме, об оказании медицинской помощи или о проведении медицинской экспертизы, медицинского осмотра или медицинского освидетельствования, подписанная усиленной квалифицированной электронной подписью (при необходимости). В настоящее время в Учреждении оформление, заполнение и хранение Медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, производится в виде ЭМК.

## 2. Правила поведения посетителей и пациентов

2.1. Вход в медицинские помещения Учреждения осуществляется в бахилах (в режимных кабинетах – строго в бахилах), с целью соблюдения санитарно-эпидемиологического режима Учреждения.

2.2. При наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациент обязан оставлять ее в гардеробе.

2.3. При оказании платных медицинских услуг с пациентом в обязательном порядке оформляется договор на оказание платных услуг в двух экземплярах.

2.4. Перед подписанием договора на платные медицинские услуги необходимо ознакомиться с Прейскурантом, а также с Положением о порядке оказания платных медицинских услуг в Учреждении.

2.5. Один экземпляр договора выдается на руки пациенту, один экземпляр договора остается в Учреждении.

2.6. Необходимо приходиться на прием (и/или обследование) за 10 минут до назначенного времени для оформления необходимой документации в регистратуре, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупредить об этом за 12ч. до даты и времени оказания услуги.

2.7. При опоздании пациента более чем на 1/3 от общего запланированного на консультацию или обследование времени (согласно графика приема врача или графика выполнения манипуляций, исследований) Учреждение оставляет за собой право перенести прием на другое время и/или дату.

2.8. При нахождении в Учреждении необходимо соблюдать чистоту в помещениях и бережно относиться к мебели и предметам интерьера.

2.9. При посещении Учреждения совместно с детьми необходимо следить за поведением детей в Учреждении, с целью обеспечения их безопасности в период нахождения в Учреждении.

2.10. Необходимо соблюдать тишину в холле и коридорах, так как в кабинетах идут врачебные приемы.

2.11. При входе в кабинет звук телефона должен быть отключен, или телефон должен быть переведен в режим вибрации.

2.12. В Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр профессиональной патологии» запрещается:

- находиться в состоянии алкогольного, наркотического, иного токсического опьянения;

- вести себя некорректно по отношению к сотрудникам, другим пациентам и посетителям, громко и вызывающе выражать явное недовольство медицинской помощью, обслуживанием, сотрудниками, выражаться нецензурной бранью, оскорблять;

- пользоваться в кабинете врача (а также при выполнении исследований и других манипуляций) сотовыми телефонами.

2.13. Видеосъемка персонала Учреждения, пациентов, посетителей и дальнейшее использование собранной информации запрещены, если иное не предусмотрено их письменным согласием.

2.14. В случае нарушения пациентом, посетителем или их законными представителями указанных выше пунктов настоящих Правил, администрация Учреждения оставляет за собой право отказать пациентам, посетителям и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен – расторгнуть его в одностороннем порядке, за исключением ситуаций, требующих оказания экстренной медицинской помощи.

### 3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников Учреждения;

- оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;

- организацию оказания медицинской помощи с учетом рационального использования его времени;

- обеспечение комфортных условий пребывания в Учреждении и создание условий, обеспечивающих возможность посещения пациента стационара с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в Учреждении;

- выбор медицинской организации и врача в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», договором на оказание медицинских услуг с Учреждением (договором добровольного медицинского страхования);

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям в соответствии с разрешенными видами деятельности, указанными в лицензии;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- получение информации о своих правах, обязанностях и состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);

- получение по письменному требованию копии медицинских документов;

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Учреждения.

### 3.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинских организациях;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- соблюдать гигиену и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения (например, Правила приема физиотерапевтических процедур, Правила подготовки к ультразвуковым методам исследования);
- сообщать врачу всю достоверную информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов, посетителей и работников Учреждения;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам, посетителям и работникам Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения.

#### 4. Права и обязанности лечащего врача



#### 4.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- с предварительным уведомлением пациента вносить изменения в план лечения и назначать дополнительное специализированное лечение;
- право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- на совершенствование профессиональных знаний.

4.2. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для оказания медицинской услуги, Учреждение вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента.

#### 4.3. Лечащий врач обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ, в рамках согласованного плана лечения и в соответствии с медицинскими показаниями;
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- соблюдать конфиденциальность информации о пациенте, о факте обращения за медицинской помощью, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, с целью сохранения врачебной тайны.

### 5. Ответственность за нарушение настоящих Правил

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения и иным пациентам, нарушение

общественного порядка в здании или служебных помещениях Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5.3. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим и (или) главным врачом, и (или) заместителем главного врача), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом настоящих Правил или иных законных требований.

## 6. Порядок предоставления медицинских услуг

6.1. Основной формой оказания медицинской помощи в Учреждении является плановая помощь. Плановая помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшения состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

6.2. Условия оказания помощи – амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения) и стационарно (в условиях профпатологического отделения).

6.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в медицинскую организацию по профилю возникшего состояния.

## 7. Запись на прием

7.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у медицинского регистратора непосредственно в регистратуре Учреждения (по адресу г. Ханты-Мансийск, ул. Рознина, д. 73, регистратура для пациентов, обратившихся для прохождения медицинских осмотров - 2 этаж; регистратура для прикрепленного населения, получающего помощь по полисам ОМС - регистратура 3 этаж; для пациентов, получающих платные медицинские услуги - регистратура Отделения платных услуг - 304 кабинет, 3 этаж; для пациентов, обращающихся в г. Сургуте – регистратура консультативно-диагностической поликлиники г. Сургут (далее КДП г. Сургут), ул. Набережный проспект, д.41)

или по телефонам:

- 8(3467)362-555 (медицинские осмотры и освидетельствования, обслуживание прикрепленного населения по полисам ОМС);

- 8(3467)308-300 (платные услуги, обслуживание по полисам ДМС)

- 8(3462)550-999 (КДП г. Сургут)

В случае оказания платных услуг и услуг по полисам ОМС и ДМС пациент записывается у медицинского регистратора Учреждения на процедуры, осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично.

7.2. Прием осуществляется по предварительной записи. В случае явки пациента без записи специалисты Учреждения могут отказать в приеме по объективным причинам (кроме экстренных случаев), с предложением иного согласованного времени для приема.

7.3. Дату и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с медицинским регистратором. Пациенту выдается талон, в котором для удобства медицинский регистратор вписывает дату и ФИО врача. Пациент сохраняет талон до окончания приема.

7.4. Пациент прибывает на приём к врачу за 10 минут до назначенного времени для оформления необходимой документации в регистратуре. Для оформления медицинской документации и идентификации пациента обязательно необходим документ, удостоверяющий личность (паспорт либо документ, его заменяющий, в случаях предусмотренных законодательством РФ).

7.5. Если пациент не может прийти в назначенное время, он заранее предупреждает медицинского регистратора о невозможности явки по уважительной причине за 12ч. до даты и времени оказания услуги.

7.6. В случае опоздания пациента более чем на 1/3 от общего запланированного на консультацию или обследование времени (согласно графика приема врача или графика выполнения манипуляций, исследований) Учреждение имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

7.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

7.8. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, услуги не оказываются.

7.9. После определения и согласования плана лечения для пациента составляется индивидуальный график посещения с учетом пожеланий пациента и возможностей (занятости) врача.

## 8. Прием пациента

8.1. Прием пациентов в Учреждении проводится в кабинетах, где созданы все требуемые в соответствии с законодательством РФ условия для осмотра, обследования и оказания медицинских услуг. При обращении в Учреждение пациент предоставляет направление от работодателя или медицинской организации, от страховой компании (ДМС), либо медицинские услуги предоставляются пациенту по его инициативе.

8.2. Информация о расписании работы врачей предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по первому запросу, без ограничений, а также доступна на сайте, стендах Учреждения и по телефонам Контакт-центра.

8.3. Непосредственно перед приемом врача пациент обращается в регистратуру.

8.4. Пациент заходит в кабинет по приглашению персонала Учреждения. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается с согласия пациента на предоставление данных о его здоровье данному лицу, выраженного в устной форме и зафиксированное в медицинской документации и с разрешения лечащего врача, при условии выполнения всех его указаний.

8.5. Пациенты младше 15 лет на прием врача приходят вместе с законным представителем (одним из родителей, опекуном).

8.6. При обращении пациент предъявляет паспорт либо документ, удостоверяющий личность, в соответствии с требованиями установленными законодательством РФ. В регистратуре отделения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у), в которую вносятся сведения о пациенте.

8.7. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее медицинская карта), согласно Приказа Министерства здравоохранения РФ от 15 декабря 2014 г. N 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению», в том числе электронная медицинская карта (ЭМК), является юридическим документом, хранится в Учреждении, имеет определенные сроки хранения и выдаче на руки пациентам не подлежит.

Пациент имеет право на получение копии медицинской карты (ЭМК) и данных всех консультативных, диагностических исследований.

По письменному запросу могут быть предоставлены:

- выписки (эпикризы) из истории болезни, амбулаторной карты;
- результаты флюорографии, если исследования проводились в Учреждении;
- протоколы результатов обследований и заключений специалистов Учреждения;
- полная копия всей истории болезни (амбулаторной карты) выдается только лично в руки пациенту по предъявлению паспорта;
- полная копия всей истории болезни (амбулаторной карты) может быть выдана законным представителям при предоставлении подтверждающих документов и при наличии доверенности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к ее форме.

Копия медицинской карты (ЭМК) или выписка из нее предоставляется бесплатно в течение 3х рабочих дней лично пациенту при предъявлении паспорта, либо лицу, являющему представителем пациента (по закону или по нотариальной доверенности).

Вся медицинская документация предыдущих лет хранится в архиве Учреждения и в электронном варианте (сведения с 01.06.2019г.) Для получения необходимых документов нужно сделать запрос в определенной форме. Форма запроса находится во всех регистратурах Учреждения.

8.8. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Учреждения без разрешения руководства.

8.9. Справку в налоговую службу для компенсации суммы налога, если были оказаны платные медицинские услуги, можно заказать в кассе Учреждения, по адресу: г. Ханты-Мансийск, ул. Рознина д.73, кабинет 312. Для пациентов, обращающихся в КДП г. Сургут - заказ справки производится по электронному адресу Учреждения ([info@сррhmao.ru](mailto:info@сррhmao.ru)).

8.10. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копий медицинской карты (ЭМК), результаты анализов, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в соответствии с требованиями, установленными законодательством РФ. В иных случаях указанные сведения предоставляются при наличии доверенности, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к ее форме, либо при заполнении бланка «Согласия пациента на передачу его персональных данных третьему лицу» лично в присутствии представителя Учреждения.

8.11. Пациент до выполнения медицинского вмешательства подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, в соответствии с требованиями законодательства РФ.

В случае отказа от медицинского вмешательства, пациент подписывает отказ в соответствии с требованиями законодательства РФ.

8.12. Медицинская карта пациента после окончания лечения оформляется и сдается на хранение в архив Учреждения. В настоящее время хранение медицинских карт и ЭМК в Учреждении осуществляется на электронных носителях.

8.13. Выдача листков нетрудоспособности производится лечащим врачом в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности.

8.14. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций, например, для лабораторного обследования и т.д.

8.15. Необходимым условием для проведения лечения является соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

## 9. Время работы Учреждения

9.1. Расписание работы подразделений Учреждения утверждается Главным врачом, публикуется на его официальном сайте в сети интернет, на информационных стендах в помещениях Учреждения и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

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

10.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению устанавливаются в Учреждении преискурантом в соответствии с законодательством РФ.

10.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с утверждённым преискурантом.

10.3. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту квитанции об оплате, либо через расчеты со страховыми компаниями.

## 11. Порядок разрешения конфликтов

11.1. Конфликты (споры, претензии, жалобы и т.п.), возникающие между пациентом, посетителем и Учреждением, разрешаются по соглашению сторон

или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.2. Если конфликт не может быть урегулирован в устной форме, он подлежит фиксации в письменной форме.

11.3. Претензионный порядок досудебного урегулирования конфликта является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается Учреждением в течение 30 рабочих дней с момента ее получения.

11.4. В претензионном бланке пациент, посетитель излагает суть претензии, указывает, каким образом хотел бы получить ответ на свою претензию.

11.5. Для более быстрого административного реагирования желательно предельно детализировать информацию: период пребывания в учреждении, ФИО или должности конкретных лиц, отделение, суть претензии.

11.6. Ответ заявителю дается лично или направляется заказным почтовым отправлением. Получить ответ лично можно при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Поскольку вся медицинская информация является персональной и передача сведений посторонним лицам запрещена, официальный ответ будет предоставлен только лично заявителю, либо по доверенности законным представителям. Ответ выдается под роспись. В случае обращения в Учреждение через электронные каналы связи, на электронную почту Учреждения или в случае указания заявителем на возможность получения ответа на запрос путем направления ответа на электронную почту, указанную заявителем, ответ на запрос направляется электронно, на указанный заявителем электронный почтовый адрес с уведомлением о получении.

11.7. Обращение от имени законного представителя подается в случаях, оговоренных в законодательстве РФ.

11.8. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

11.9. Защита прав потребителей осуществляется в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».