

Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей медицинского центра включают:
 - порядок обращения в медицинский центр;
 - права и обязанности пациента, а также иных посетителей медицинского центра;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским центром и пациентом, а также иными посетителями медицинского центра;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы медицинского центра и ее должностных лиц;
1. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинском центре, а также иных посетителей медицинского центра.
2. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей медицинского центра должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

Порядок обращения пациентов в медицинский центр

1. Услуги населению осуществляется непосредственно в медицинском центре в будни дни с 8³⁰ до 17³⁰, в субботу с 9⁰⁰ до 13⁰⁰ часов, воскресенье — выходной. Прохождение медицинских комиссий проводится без предварительной записи, остальные услуги в соответствии с прейскурантом осуществляются по записи.
2. В регистратуру учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, адрес фактического проживания. **Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**
3. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
4. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам в медицинском центре осуществляется непосредственно через регистратуру, по телефонному звонку либо самостоятельно через «Электронную регистратуру».
5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов. А также на сайте в соответствующих разделах.

Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

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

обращений граждан Российской Федерации» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского центра согласно графику работы. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам.

1. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
2. 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.
3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
5. Письменное обращение, поступившее администрации медицинского центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.