

**УТВЕРЖДЕНО ПРИКАЗОМ
Главного врача
АУЗ УР «РСП МЗ УР»
№ 141 от «03 ноября 2017 года»**

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
автономного учреждения здравоохранения Удмуртской Республики
«Республиканская стоматологическая поликлиника
Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»**

I. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в АУЗ УР «РСП МЗ УР» (далее учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и учреждением. Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния (ФЗ № 323).

2. Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

3. Правила обязательны для работников и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом первичной медико-санитарной стоматологической помощи.

4. По вопросам, не предусмотренным данным Положением, стороны руководствуются действующим законодательством.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают в себя следующие разделы:

- 4.1. Порядок записи на прием к врачу в АУЗ УР «РСП МЗ УР»
- 4.2. Порядок оказания первичной медико-санитарной стоматологической помощи в неотложной форме нетранспортабельным пациентам;
- 4.3. Права и обязанности пациента;
- 4.4. Права и обязанности лечащего врача;
- 4.5. Меры безопасности в учреждении;
- 4.6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- 4.7. Порядок выдачи справок, выписок и копий медицинской документации пациенту или другим лицам;
- 4.8. График работы учреждения и его должностных лиц;
- 4.9. Порядок реализации установленного законодательством Российской Федерации права внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан;
- 4.10. Информация о платных медицинских услугах;
- 4.11. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и учреждением;
- 4.12. Ответственность за нарушение настоящих правил.
5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются в свободном доступе на информационном стенде учреждения в доступном для пациентов месте, на официальном сайте учреждения: www.rsp-udm.ru

II. Порядок записи на прием к врачу

1. Плановый прием в рамках ОМС пациентов, прикрепленных на обслуживание к АУЗ УР «РСП МЗ УР» ведётся по предварительной записи по талонной системе. Запись на плановый прием жителей районов Удмуртской Республики за счёт средств ОМС осуществляется врачом специалистом района по телефону регистратуры. Прием осуществляется при наличии направления районного стоматолога формы 057/У-04.
2. Предварительная запись на плановый прием:
- 2.1. Здание поликлиники по адресу: г. Ижевск, ул. Коммунаров, 231
- При личном обращении пациента в регистратуру: часы работы в будние дни с 7:30 до 20:00, суббота с 07:30 до 18:00.
 - По телефону регистратуры:
(3412) 52-41-70, 52-52-60, 57-68-71, 8-982-117-68-71 (прием застрахованных граждан за счёт средств ОМС, ДМС, приём граждан за счёт личных средств по терапевтической и хирургической стоматологии);
- Для граждан, застрахованных в системе ОМС и прошедших первичную регистрацию в поликлинике (данные гражданина внесены в электронную базу данных программы «Регистратура ЛПУ» поликлиники) дополнительно возможна запись:
- Через сеть Интернет: на сайте Ижевской гео-информационной системы www.igis.ru, на Едином Портале Государственных услуг www.gosuslugi.ru. Инструкция по записи на приём через сеть Интернет размещена на официальном сайте поликлинике www.rsp-udm.ru в разделе «Контакты». Запись доступна в круглосуточном режиме 7 дней в неделю, обновление записи ежедневно в 21:00.
 - Через информационный-справочный сенсорный терминал (инфомат), установленный возле регистратуры. Запись доступна в рабочие часы поликлиники.
- 2.2. Отделение ортопедической стоматологии по адресу: г. Ижевск, ул. Кирова 111а
- При личном обращении пациента в регистратуру: часы работы в будние дни с 7:30 до 20:00,

• По телефону регистратуры:

(3412) 57-04-20 (платный прием по терапевтической стоматологии, ортопедической стоматологии, ортодонтии, прием детского населения районов УР по ортодонтии за счёт средств ОМС по направлению детского стоматолога).

При обращении в регистратуру необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность;

При получении стоматологической помощи за счёт средств ОМС дополнительно:

- действующий полис ОМС;

- СНИЛС.

При получении стоматологической помощи за счёт средств ДМС:

-полис добровольного медицинского страхования

3. Пациентам при записи при личном обращении в регистратуру или через инфомат выдается талон на прием к врачу с указанием даты приема, номера кабинета и фамилии врача. Пациентам, осуществившим запись по телефону, рекомендуется обратиться в регистратуру за 15 минут до назначенного времени.

4. При невозможности посещения врача в назначенное время желательно сообщить об этом по телефону регистратуры. В случае опоздания на приём более, чем на 15 минут от указанного времени, приём переносится на другой день. В случае неявки запись аннулируется.

5. Информацию о графике приема врачей, о порядке записи на прием, о медицинских организациях, оказывающих неотложную помощь в течение суток, пациент может получить в регистратуре, на информационных стендах поликлиники, на официальном сайте поликлиники www.rsp-udm.ru.

6. Время повторного приема пациенту назначает лечащий врач. Запись на последующий прием к другому специалисту проводится в соответствии с п.1.1. Порядка записи на прием.

7. Первичная медико-санитарная стоматологическая помощь в неотложной форме оказывается врачами-специалистами в день обращения в течение не более 2-х часов с момента обращения гражданина в следующих случаях:

- острая зубная боль;

- острые и обострения хронических воспалительных процессов челюстно-лицевой области;

- травмы челюстно-лицевой области;

- кровотечения в челюстно-лицевой области.

8. После оказания неотложной помощи запись на последующий прием проводится в соответствии с п.1.1. Порядка записи на прием. Неотложная помощь оказывается при обращении пациента, без учета прикрепления к поликлинике. Отсутствие документов не является основанием для отказа в оказании неотложной помощи.

III. Порядок оказания первичной медико-санитарной стоматологической помощи в неотложной форме нетранспортабельным больным

1. Неотложная первичная специализированная медицинская помощь стоматологического профиля населению прикрепленного территориального участка на дому оказывается пациентам с тяжелыми ограничениями жизнедеятельности. Оказание

первичной специализированной медицинской помощи на дому врачом-специалистом по специальности "стоматология" осуществляется без осмотра и выдачи направления врачом-терапевтом участковым или врачом общей практики (семейным врачом).

2. Основанием для выезда врача-стоматолога на дом является обращение пациента с тяжелыми ограничениями жизнедеятельности (или его представителя, родственника) в регистратуру учреждения.

3. Показаниями для выезда специалиста на дом являются неотложные состояния, связанные с заболеванием зубов и полости рта.

4. Осмотр и лечение пациентов проводится в присутствии родственников или социального работника. Врач-стоматолог определяет общее состояние, предварительный стоматологический диагноз и объем предполагаемого вмешательства.

5. В зависимости от конкретной ситуации оказывается неотложная первичная специализированная медицинская помощь стоматологического профиля в необходимом объеме.

6. Выезд врача осуществляется в течение суток с момента обращения в регистратуру.

7. При неотложных состояниях, угрожающих жизни пациента, пациент транспортируется бригадой скорой медицинской помощи в ЧЛХ отделение БУЗ УР «1 РКБ МЗ УР». Ограничение подвижности пациента не должно нарушать его права на получение качественной специализированной стоматологической помощи.

8. Для проведения планового лечения лица с тяжелыми ограничениями жизнедеятельности транспортируются в лечебный кабинет учреждения силами родственников или социальной службы, по предварительному согласованию с заведующим отделением.

IV. Права и обязанности пациента

1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, а также выбор медицинской организации в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий, который оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником;

- получение информации о своих правах и 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;
- получение по письменному заявлению копии медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования или на платной основе по личному желанию;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

2. Пациент обязан:

- 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 или предупредить о невозможности явки;
- ожидать время приема в холле учреждения, проходить в кабинет только по приглашению медицинской сестры, или врача.
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, имеющихся хронических заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать согласие на обработку его персональных данных и информированное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от медицинского вмешательства;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения;
- 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 и работников 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;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;
- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;
- иметь при себе страховой медицинский полис (для получения стоматологической помощи в рамках ТПГГ), документ, удостоверяющий личность.

- в случае оказания платных медицинских услуг, оплачивать платные медицинские услуги.

V. Права и обязанности лечащего врача

1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и проведение дополнительного специализированного лечения;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- на совершенствование профессиональных знаний;
- на отказ от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением или главным врачом и заместителем главного врача. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.

2. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предупредить ожидающего пациента при задержке планового приема более, чем на 10 минут, по объективным обстоятельствам, или предложить перенести время приема на другой день;
- 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 анатомо-физиологическими особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для достижения результата и сохранения достигнутого результата лечения;
- выписывать рецепты в соответствии с приказом МЗ РФ от 20.12.2012 №1172н «Об утверждении порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения»
- по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заведующего отделением;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;

- сохранять конфиденциальность информации, составляющей врачебную тайну пациента.

VI. Меры безопасности в учреждении

1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в помещениях поликлиники внедрена система видеоконтроля. В зоне регистратуры открытая видеосъемка сопровождается аудиофиксацией. В местах проведения видеонаблюдения размещены соответствующие предупреждающие таблички.

2. Запрещается:

- проносить в помещения учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие либо применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- потреблять пищу в помещениях учреждения;

- курить на крыльце, в помещениях учреждения;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

- помещать на стендах, размещать на столиках объявления, рекламную продукцию без разрешения руководства учреждения;

- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, без бахил;

- вести громкие разговоры, шуметь;

- запрещается пребывание в помещениях учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц они удаляются из учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

VII. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в учреждении 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.

2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц и граждан,

признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3 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 одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4. Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5. Пациент (его законный представитель) имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому) с отметкой «Ознакомлен» и подписью пациента (его законного представителя) в медицинской карте.

6. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

7. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

VIII. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации (приказы МЗ и СР РФ от 29 июня 2011 г. N 624н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности», от 26 апреля 2011 г. N 347н "Об утверждении формы бланка листка нетрудоспособности", от 02.05.2012г. №441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», приказ МЗ РФ от 23 августа 2016 г. N 625н "Об утверждении Порядка проведения экспертизы временной нетрудоспособности"). Выписка из медицинской документации выдается по заявлению пациента в течение трех рабочих дней с момента подачи заявления.

2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждаются

записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

В случаях заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

3. С 1 октября 2017 года в АУЗ УР «РСП МЗ УР» выдаются также электронные листки нетрудоспособности, которые оформляются только с письменного согласия гражданина. В данном случае пациент получает информацию о номере выданного листка нетрудоспособности в виде талона и сообщает номер листка нетрудоспособности работодателю. Работодатель находит листок нетрудоспособности с помощью номера ЭЛН и (или) СНИЛС работника через кабинет страхователя.

4. За необоснованную выдачу листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

5. Полученные пациентами бумажные листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

ХІХ. График работы учреждения и его должностных лиц

1. График работы учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

2. Режим работы учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по советом трудового коллектива.

4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Дежурный администратор осуществляет прием в течение рабочего дня. Информацию о часах приема можно узнать на стендах в холле учреждения или на сайте www.rsp-udm.ru.

Часы работы:	Будни	Суббота	Воскресенье
Регистратура	с 07:30 до 20:00	с 07:30 до 18:00	выходной день
врачебный приём	с 08:00 до 20:00	с 08:00 до 18:00	

Приём ведётся в 2 смены, переход из одной смены в другую происходит через день в часы, определенные графиками сменности:

І смена	с 08:00 до 14:00
ІІ смена	с 14:00 до 20:00

Х. Порядок реализации установленного законодательством Российской Федерации права внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан

1. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют отдельные категории граждан, определенные законодательством Российской Федерации, согласно соответствующему приложению 7 к Территориальной программе госгарантий (размещено на информационных стендах и на сайте учреждения).

2. Внеочередное оказание медицинской помощи осуществляется на основании документа, удостоверяющего право гражданина на внеочередное оказание медицинской помощи и при наличии медицинских показаний.

3. Медицинская помощь гражданам оказывается в медицинских организациях, участвующих в реализации Территориальной программы госгарантий, независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности, при наличии медицинских показаний.

4. При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, регистратура организует запись пациента на прием к врачу вне очереди. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций лечащий врач организует их предоставление в первоочередном порядке

ХІ. Информация о платных услугах

1. Платные медицинские (немедицинские) услуги в Учреждении оказываются пациентам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а также на иных условиях, не предусмотренных Программой государственных гарантий. Предоставление платных медицинских (немедицинских) услуг Учреждением предусмотрено Уставом Учреждения.

2. Платные медицинские (немедицинские) услуги в Учреждении предоставляются в соответствии с: Федеральными законами от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 12 января 1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях», от 03 ноября 2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»; Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

3. Перечень платных медицинских услуг утвержден главным врачом в преискусанте по профилям терапевтической, хирургической стоматологии, по ортопедической стоматологии, ортодонтии. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых пациентам в Учреждении, а также порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах и сайте Учреждения.

4. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии письменного информированного добровольного согласия пациента (его представителя), данного в установленном порядке.

5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон и оформляются договором на оказание

платных стоматологических услуг. При заключении договора врач предоставляет пациенту (потребителю, заказчику) в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в объеме, предусмотренном программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Отказ пациента (потребителя, заказчика) от заключения договора на оказание платных стоматологических услуг не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому пациенту (потребителю, заказчику) без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

6. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные действующим законодательством в сфере Российской Федерации. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя, заказчика) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских услуг, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

7. При заключении договора по требованию пациента (потребителя, заказчика) врачом предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

7.1. порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

7.2. информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

7.3. информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

7.4. другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8. До заключения договора пациент (потребитель, заказчик) в письменной форме уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, оказывающего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или

9. Договор на предоставление платных услуг заключается в письменной форме. По требованию пациента (потребителя, заказчика) на предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета, при этом она является неотъемлемой частью договора.

10. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, врач обязан предупредить об этом пациента (потребителя, заказчика). Без согласия пациента (потребителя, заказчика) врач не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

11. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

12. В случае отказа пациента (потребителя, заказчика) после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор расторгается. Врач информирует пациента (потребителя, заказчика) о расторжении договора по инициативе пациента (потребителя, заказчика), при этом последний оплачивает исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

13. Пациент (потребитель, заказчик) обязан оплатить предоставленную медицинскую услугу в сроки и в порядке, предусмотренные договором на оказание платных медицинских услуг. Пациенту (потребителю, заказчику), в соответствии с законодательством Российской Федерации, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

14. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

ХII. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и учреждением

1. Все возникающие споры между пациентом и учреждением рассматриваются должностными лицами АУЗ УР «РСП МЗ УР» в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан, утвержденным приказом главного врача.

2. В случае возникновения претензий по качеству медицинской помощи граждане могут обращаться с письменным заявлением в автономное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская стоматологическая поликлиника Министерства здравоохранения Удмуртской Республики» на имя главного врача:

- в рабочие дни с 08:00 до 16:30 часов по адресу: г. Ижевск, ул. Коммунаров, 231, каб. №3, тел. 52-41-72.

3. В письменном заявлении гражданину необходимо указать:

- наименование организации или должностное лицо, которому направляется заявление,

- свои: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

- контактный телефон,

- изложить суть претензии,

- поставить личную подпись и дату,

- приложить к заявлению копию квитанции, подтверждающую оказание медицинской услуги на платной основе.

4. На информационных стендах, на официальном сайте поликлиники размещены: порядок приема претензий по качеству медицинской помощи, телефоны и местонахождение вышестоящих организаций, время приёма главного врача по личным вопросам.

ХIII. Ответственность за нарушение настоящих Правил

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.

2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в помещениях поликлиники, неисполнение законных требований работников учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

4. Отношения между учреждением и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

5. Пациенты, нарушившие Правила внутреннего распорядка для пациентов, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.