

Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Красноярская городская детская больница № 8
ПРИКАЗ

От 01.11.2018г.
Об утверждении Правил внутреннего
распорядка для потребителей услуг

№ 317

Во исполнение Федерального Закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" от 29.11.2010г № 326-ФЗ, действующей Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, Постановления главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», учитывая приказ Минздрава Российской Федерации от 07.03.2018г. № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям», письмо МЗ КК от 11.03.2015г. № 71/03-14/4384 «О повышении доступности первичной медико-санитарной помощи»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг КГБУЗ «КГДБ № 8» (приложение № 1).
2. Заведующим структурными подразделениями КГБУЗ «КГДБ № 8»:
 - Организовать работу в соответствии с утвержденными Правилами (приложение № 1);
 - Информацию о Правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг КГБУЗ «КГДБ № 8» разместить на информационных стендах, в местах, доступных для ознакомления пациентов (законных представителей пациентов) и на сайте КГБУЗ «КГДБ № 8»;
 - Утвержденный Порядок довести до сведения всех сотрудников КГБУЗ «КГДБ № 8»;
 - Осуществлять непосредственный контроль над исполнением утвержденного Порядка сотрудниками и пациентами КГБУЗ «КГДБ № 8».
3. Приказ КГБУЗ «КГДБ № 8» от 23.10.2015г. № 280 О Правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг» считать утратившим силу.
4. Контроль над исполнением данного приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части М.В.Лавыгину.

Главный врач

М.Ю.Маслова

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ КГБУЗ «КГДБ № 8»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в КГБУЗ "Красноярская городская детская больница № 8", режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г №323 ФЗ "Об основах охраны граждан в Российской Федерации", Законом "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" от 29.11.2010г №326-ФЗ, действующей Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», учитывая приказ Минздрава Российской Федерации от 07.03.2018г. № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям», письмо МЗ КК от 11.03.2015г. № 71/03-14/4384 «О повышении доступности первичной медико-санитарной помощи»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и КГБУЗ «КГДБ № 8».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- правила и сроки госпитализации;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы структурных подразделений КГБУЗ «КГДБ № 8» и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

1.5. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:
Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов

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

Посетителем КГБУЗ «КГДБ № 8» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении КГБУЗ «КГДБ № 8», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого КГБУЗ «КГДБ № 8» не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях КГБУЗ «КГДБ № 8» только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в КГБУЗ «КГДБ № 8».

2. Прядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности первичной медико-социальной помощи граждане закрепляются за поликлиникой по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях, требующих оказания экстренной и неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом скорой медицинской помощи. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03, с мобильных телефонов «03», «103», «112».

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориально-участковому принципу непосредственно в поликлинике или на дому. В поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 19-00, в субботу с 8-00 до 14-00, в выходные и праздничные дни по графику работы КГБУЗ «КГДБ № 8». Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом врача педиатра ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 07-30 до 17-00 (в том числе участкового врача с 07-30 до 14-00, дежурного врача с 14:00 до 17:00) по телефону 234-03-58 (многоканальный).

В выходные и праздничные дни дежурный врач территориальной поликлиники с 08.00 до 14.00 активно посещает новорожденных и больных, записанных участковым педиатром в специальный «Журнал вызовов в субботние и выходные дни».

2.4. Медицинская помощь вне поликлиники осуществляется в следующих случаях:

Острые и внезапные ухудшения состояния здоровья, не позволяющие пациенту прийти в поликлинику:

- высокая температура – от 38 градусов и выше в течение текущих суток;
- в возрасте от 0 до 3 лет температура выше 37,0; (дети 1-го года жизни наблюдаются медицинскими работниками на дому ежедневно, до выздоровления, под контролем заведующего педиатрическим отделением);
- лающий кашель, сопровождающийся одышкой;
- повышение или понижение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия;
- многократный (6 и более раз) жидкий стул;
- рвота более 3-х раз;
- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности.

Состояния, угрожающие окружающим:

- появление сыпи на теле без причины;
- инфекционные заболевания до окончания инкубационного периода (ветряная оспа, корь, краснуха, паротит, коклюш, скарлатина, менингококковая инфекция, энтеровирусная инфекция, грипп, иерсиниоз, кишечные инфекции).

Нетранспортабельные больные (тяжелые хронические заболевания, которые не позволяют пациенту самостоятельно посетить поликлинику):

- тяжелое течение онкологических заболеваний;
- невозможность передвижения пациента (параличи, переломы или отсутствие нижних конечностей; слепота).

Наличие показаний для соблюдения постельного режима, рекомендованного лечащим врачом при установленном заболевании (состояние после операции, выписки больного из стационара на долечивание).

Остро или внезапно возникшие отклонения в состоянии здоровья всех детей на первом году жизни.

Заболевания детей из семей СОП и тяжелой жизненной ситуации.

Посещение пациента на дому по инициативе медицинского работника (активное, патронажное посещение) оказывается врачом (медицинской сестрой) в течение его рабочего времени.

При приеме вызова администратор предупреждает родителей (законных представителей), ребенка о необходимости обеспечения беспрепятственного доступа врача в квартиру.

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами по направлению врача педиатра участкового и по согласованию с заведующим поликлиникой.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении, паспорт), действующий страховой полис. В регистратуре 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 (паспорт), адрес по месту

фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, указывается образовательное учреждение, которое посещает пациент.

Медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством поликлиники.

2.6. Прием врачом педиатром участковым осуществляется по предварительной записи при наличии медицинских показаний в день обращения пациента и с его (законных представителей несовершеннолетнего в возрасте до 14 лет включительно) добровольного информированного согласия на вмешательство, оформленного в установленном порядке.

Организация предварительной записи больных на повторный прием и на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется непосредственно на приеме у лечащего врача (в том числе на приеме в кабинете неотложной медицинской помощи, кабинете доврачебного приема) через медицинскую электронную систему.

Вопрос о необходимости срочной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом с заведующим отделением (поликликой).

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов не более 10 рабочих дней (14 календарных дней).

Время на прием больного врачом педиатром-участковым, врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить у администраторов регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, а также в сети "Интернет" на официальном сайте КГБУЗ «КГДБ № 8»: <http://kgdb8.ru/>.

2.8. При отсутствии возможности оказания медицинской помощи в рамках первичной медико-санитарной помощи в КГБУЗ «КГДБ № 8» и наличии медицинских показаний больной направляется в медицинскую организацию, оказывающую специализированную медицинскую помощь.

2.9. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.10. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

2.11. Правом на получение плановой медицинской помощи вне очереди обладают граждане Российской Федерации: ребенок-инвалид, иные категории населения, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации и

Красноярского края предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи при предъявлении документа, подтверждающего указанное право.

2.12. При проведении лечебно-диагностических манипуляций пациенту используются преимущественно одноразовые ИМН и расходные материалы. Пациент и один сопровождающий взрослый обеспечиваются бахилами. В том случае, если ребенка сопровождают сразу несколько взрослых - они могут иметь с собой сменную обувь. Необходимости в бахилах нет при обращении в поликлинику для получения результатов обследования, медицинской документации, при посещении поликлиники с целью ознакомления с режимом работы служб поликлиники и т.д.

3. Правила и сроки госпитализации

3.1. Плановая госпитализация осуществляется в назначенный день и время, при наличии у больного направления на госпитализацию (ф. № 057/у-07), выписки из истории развития ребенка (ф. № 027/у) с указанием эпидемиологической обстановки по месту жительства и по месту обучения в образовательном учреждении в течение 21 дня, предшествующих госпитализации, прививочного анамнеза, а также определенного объема проведенных исследований в зависимости от патологии, результатов осмотра пациента на педикулез, чесотку, микроспорию.

При отсутствии у больного, поступающего на плановую госпитализацию, необходимого обследования, она откладывается и больному рекомендуется выполнить необходимые исследования в амбулаторных условиях. При госпитализации пациент должен иметь при себе предметы личной гигиены, медицинские документы предыдущих этапов лечения.

При госпитализации пациентов осуществляется оформление медицинской документации, информированного добровольного согласия на проведение медицинской помощи, проводится идентификация пациента по документам, удостоверяющим личность пациента.

В отделении пациент знакомится с правилами внутреннего распорядка больницы и обязанностями, которые он должен выполнять при стационарном лечении.

Срок ожидания оказания специализированной, за исключением высокотехнологичной, медицинской помощи в стационарных условиях и условиях дневного стационара в плановой форме составляет не более 30 календарных дней с момента выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию.

При наличии показаний для планового стационарного лечения пациент осматривается врачом в приемном покое не позднее, чем через 2 часа с момента обращения.

Для госпитализации пациенту необходимо иметь при себе предметы личной гигиены.

3.2. Госпитализация по экстренным показаниям осуществляется при угрозе жизни больного и состояниях, требующих неотложных лечебно-диагностических мероприятий и (или) круглосуточного наблюдения.

Экстренная госпитализация осуществляется незамедлительно независимо от наличия или отсутствия паспорта, полиса и результатов обследования на амбулаторном этапе.

Пациент осматривается врачом в приемном покое не позднее чем через 30 минут с момента обращения в случае неотложной медицинской помощи, при госпитализации по экстренным показаниям – незамедлительно.

3.3. Предоставляется право одному из родителей (усыновителю, опекуну) или иному члену семьи по усмотрению родителей (усыновителей, опекунов), осуществляющему уход за ребенком в возрасте до четырех лет включительно, а за ребенком старше четырех лет – при наличии медицинских показаний, на спальное место и питание с соблюдением действующих санитарно-гигиенических норм, а также на оформление листка временной нетрудоспособности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

3.4. Обеспечение лечебным питанием больных осуществляется в соответствии с физиологическими нормами, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации.

3.5. Время приема передач и свидания с больными в круглосуточном стационаре КГБУЗ «КГДБ № 8» – ежедневно с 17-00 до 19-00.

3.6. Заведующими отделений определяется палата, койко-место пребывания пациента, лечащий врач и медицинская сестра для пациента, которые несут персональную ответственность за оказание качественной и безопасной медицинской помощи.

3.7. Заведующие отделением контролируют и корректируют лечебно-диагностический процесс, организуют при необходимости консультации и консилиумы специалистов, перевод пациентов на следующий, согласованный этап медицинской помощи.

3.8. Во время пребывания пациента в стационаре, ему в доступной форме предоставляется информация:

- о сотрудниках отделения, уровне их профессиональной подготовки;
- программа госгарантий, список утвержденных жизненно важных лекарственных средств;
- телефоны и график приема администрации больницы, а также возможность участия в независимой оценке качества оказания медицинской помощи через сайт больницы или используя бумажный вариант анкеты НОК.

3.9. По выписке из стационара больному оформляется выписка из медицинской карты стационарного больного на бумажном носителе и предоставляется право воспользоваться электронной версией личного кабинета, при добровольном согласии пациента.

4. Права и обязанности граждан

Права и обязанности пациентов определены Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- 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, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, 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 законодательными актами;
- 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;

4.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка учреждения для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников КГБУЗ «КГДБ № 8», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения КБУЗ «КГДБ № 8» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коляски и т.п.);
- находиться в служебных помещениях КГБУЗ «КГДБ № 8» без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях КГБУЗ «КГДБ № 8»;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории КГБУЗ «КГДБ № 8»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения КГБУЗ «КГДБ № 8» документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории КГБУЗ «КГДБ № 8» объявления без разрешения администрации КГБУЗ «КГДБ № 8»;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации КГБУЗ «КГДБ № 8»;
- выполнять в помещениях КГБУЗ «КГДБ № 8» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях КГБУЗ «КГДБ № 8» в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях КГБУЗ «КГДБ № 8» в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям КГБУЗ «КГДБ № 8»;

Запрещается доступ в здание и помещения КГБУЗ «КГДБ № 8» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений КГБУЗ «КГДБ № 8» сотрудниками правоохранительных органов.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и КГБУЗ «КГДБ № 8»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ, Распоряжением Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р " Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан".

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением (заведующему поликлиникой, стационаром) или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к главному врачу КГБУЗ «КГДБ № 8» (заместителю главного врача) в письменном виде, по электронной почте, на сайт КГБУЗ «КГДБ № 8»: <http://kgdb8.ru/>.

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

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

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 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, 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 администрации КГБУЗ «КГДБ № 8», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

5.9. При возникновении конфликтной ситуации при оказании медицинской помощи пациент (законный представитель пациента) может обратиться: к главному врачу КГБУЗ «КГДБ № 8» Масловой Маргарите Юрьевне, г. Красноярск, ул. Урванцева, 30 А, кабинет 5-06, т. 263-10-70; в страховую медицинскую организацию, Территориальный Фонд ОМС Красноярского края, к

министру здравоохранения Красноярского края (адрес места нахождения и номера телефонов размещены на информационных стендах во всех подразделениях и на сайте КГБУЗ «КГДБ № 8» в сети Интернет: <http://kgdb8.ru/>, в управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю телефон "горячей линии": 8 (391) 226-89-50; на «горячую линию» о предельных максимальных ценах на жизненно важные лекарственные средства (ЖНВЛС). Телефон круглосуточной линии 8-800-700-0003, звонок бесплатный

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

6.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

7. График работы КГБУЗ «КГДБ № 8» и ее должностных лиц

7.1. График работы структурных подразделений КГБУЗ «КГДБ № 8» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка КГБУЗ «КГДБ № 8».

7.2. Режим работы КГБУЗ «КГДБ № 8» и ее 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде рядом с регистратурой, а также на сайте КГБУЗ «КГДБ № 8»: <http://kgdb8.ru/>.

7.5. Режим работы подразделений КГБУЗ «КГДБ № 8» утверждается главным врачом.

8. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники КГБУЗ «КГДБ № 8» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам КГБУЗ «КГДБ № 8», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории КГБУЗ «КГДБ № 8», неисполнение законных требований работников КГБУЗ «КГДБ № 8», причинение морального вреда работникам КГБУЗ «КГДБ № 8», причинение вреда деловой репутации КГБУЗ «КГДБ № 8», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.