

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ СтГМУ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка стоматологической поликлиники ФГБОУ ВО СтГМУ Минздрава России (далее поликлиника) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 18.07.2019); Приказом Минздравсоцразвития от 23.04.2012 № 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Внутренний распорядок поликлиники для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в поликлинике.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества по согласованному плану лечения с регистрацией или подписями участников оказания услуги.

1.4. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами ректора СтГМУ, иными локальными актами.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- 1.5.1. основные задачи стоматологической поликлиники;
- 1.5.2. порядок обращения пациента в стоматологическую поликлинику;
- 1.5.3. обязанности и права Исполнителя;
- 1.5.4. обязанности и права пациентов;
- 1.5.5. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- 1.5.6. порядок разрешения конфликтных ситуаций между стоматологической поликлиникой и пациентом;
- 1.5.7. порядок получения информации о состоянии здоровья пациента и

ознакомления пациента с медицинской документацией;

1.5.8. график работы стоматологической поликлиники и ее должностных лиц;

1.5.9. информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

Правила внутреннего распорядка находятся в доступном для пациентов месте в холле поликлиники и на сайте стоматологической поликлиники.

2. Основные задачи стоматологической поликлиники

2. Основными задачами поликлиники являются:

2.1. проведение мероприятий по профилактике заболеваний органов полости рта среди населения;

2.2. организация и проведение мероприятий, направленных на раннее выявление заболеваний органов полости рта и челюстно-лицевой области и своевременное их лечение;

2.3. оказание населению первичной амбулаторной медико-санитарной помощи, в том числе специализированной стоматологической помощи в амбулаторных условиях в системе ОМС, ДМС и за счет личных средств граждан;

2.4. предоставление платных услуги только при условии согласия пациента и заключении договора на оказание услуг.

2.5. оказание медицинских услуг надлежащего качества;

2.6. обеспечение пациентов сведениями о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих медицинские услуги.

Отношения между поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством Российской Федерации.

При оказании стоматологической помощи сотрудники поликлиники обязаны соблюдать права пациента на получение медицинской помощи и требования:

✓ ст. 10 «Доступность и качество медицинской помощи» Федерального закона от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;

✓ Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (ред. От 31.07.2020);

✓ Требования Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

3. Порядок обращения пациентов в стоматологическую поликлинику

3.1. Медицинские услуги в стоматологической поликлинике оказываются гражданам в рамках Программы государственных гарантий в системе ОМС, по договорам добровольного медицинского страхования и на платной основе, с оплатой за счет личных средств граждан.

3.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина, или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03.

3.3. Медицинская помощь населению осуществляется по обращению в соответствии с графиком работы поликлиники. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники у регистратуры и на сайте учреждения.

3.4. Запись на приём к специалистам осуществляется как в день обращения, так и по предварительной записи:

- ✓ при личном обращении в регистратуру стоматологической поликлиники,
- ✓ по телефону регистратуры поликлиники,
- ✓ через Инфомат,
- ✓ через региональные порталы - zdrav26.ru; медицина-онлайн.рф.

3.5. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается в день приема. При острой боли время ожидания пациентом приема врача не должно превышать 120 минут.

3.6. Пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники для получения талона на прием к врачу. При обращении в поликлинику пациентом представляется документ, удостоверяющий личность и полис обязательного медицинского страхования.

3.7. При оказании платных медицинских услуг пациент может представить документ, удостоверяющий личность.

3.8. При записи на прием к врачу в терминале, через Инфомат, Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, номер полиса или серию и номер паспорта.

3.9. Пациент несет ответственность за правильность представленных сведений.

3.10. В соответствии и во исполнение части 1 статьи 23, статьи 24 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» пациент дает согласие на фотосъемку на этапах лечения, обработку личных персональных данных для ввода в базу данных, сбор; систематизацию; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); распечатку необходимых документов с учетом требований законодательства.

3.11. На пациента заводится медицинская карта амбулаторного стоматологического пациента, 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), серия и номер паспорта, дополнительные необходимые сведения (номер телефона).

3.12. Амбулаторная карта стоматологического пациента оформляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, страхового полиса ОМС и СНИЛС. При оказании медицинской помощи по полису ДМС амбулаторная карта оформляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, наличия реестра на оказание медицинской помощи из страховой медицинской организации с указанием фамилии, имени, отчества застрахованного и, в положенных случаях, получения гарантийного письма из страховой медицинской организации.

3.13. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с главным врачом или его заместителем! В случае необходимости, по заявлению пациента и по согласованию с главным врачом или его заместителем, выдается ксерокопия амбулаторной карты, заверенная печатью поликлиники и подписью ответственного лица.

4. Обязанности Исполнителя

Исполнитель обязан:

4.1. При первичном обращении информировать пациента о том, что при наличии полиса ОМС возможно получение стоматологических услуг в рамках Программы государственных гарантий и Территориальной программы бесплатного оказания медицинской помощи.

4.2. Уведомить пациента о том, что по желанию он может получить эксклюзивные медицинские услуги или услуги, не входящие в Территориальную программу ОМС, за счет личных средств.

4.3. Выяснить о факте нахождения пациента на листе нетрудоспособности, пребывания в стационаре, госпитализации в момент проведения лечения в стоматологической поликлинике.

4.4. Уведомить Пациента о том, что кабинете в целях обеспечения прав пациентов при оказании медицинских услуг и осуществления контроля качества предоставляемых услуг может вестись фотосъемка на этапах работы специалиста.

4.5. Представить пациенту необходимую информацию об объеме вмешательства, сущности применяемых методик. Информировать пациента о возможных обстоятельствах, которые могут привести к увеличению объема оказания услуг и возможных осложнениях при лечении;

4.6. Обеспечить соблюдение действующих санитарных норм при подготовке к приему и во время лечения.

4.7. Оговорить с пациентом примерные сроки выполнения стоматологической услуги.

4.8. При оказании платных медицинских услуг оговорить с пациентом примерные сроки выполнения стоматологической услуги и их стоимость.

4.9. При оказании платных медицинских услуг оформлять все требуемые документы для проведения их оплаты в кассе поликлиники.

4.10. Воздерживаться от совершения и (или) участия в совершении коррупционных правонарушений, от поведения, которое может быть истолковано окружающими как готовность совершить или участвовать в совершении коррупционного правонарушения (в том числе получение денежных средств наличными или переводом на карту за оказанные медицинские услуги).

4.11. Незамедлительно информировать непосредственного главного врача или его заместителя о случаях склонения к совершению коррупционных правонарушений.

4.12. Соблюдать правила медицинской этики и деонтологии во взаимоотношениях с пациентом, а также врачебную тайну, не использовать биометрические данные пациентов в публичных интересах без разрешения руководителя и согласия пациента.

4.13. Оказывать стоматологические услуги, применяя необходимые сертифицированные материалы, медикаменты, инструменты, оборудование и соблюдая все требования в соответствии с утвержденным Положением о контроле качества и безопасности медицинской помощи и оценки качества в соответствии с утвержденными критериями.

4.14. Уведомить пациента о необходимости соблюдения рекомендаций врача, и о том, что их несоблюдение может снизить качество услуги, повлечь невозможность ее завершения или отрицательно сказаться на здоровье пациента.

4.15. При оказании медицинских услуг сотрудники не имеют права предоставлять в социальные сети видео и фотоснимки, которые могут идентифицировать пациента, а также выставлять без согласования с администрацией видео и фото мероприятий, проводимых в поликлинике.

5. Права Исполнителя

Исполнитель имеет право:

5.1. Самостоятельно решать вопросы, связанные с техникой лечения, методом анестезии, подбором инструментов и материалов, проведение диагностических исследований, в т. ч. рентгенографии, фотосъемки этапов работ.

5.2. Требовать у пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.

5.3. Отказать в приеме пациенту в случае:

- ✓ грубых нарушений пациентом врачебных назначений;
- ✓ некорректном поведении пациента по отношению к персоналу Исполнителя;
- ✓ состояния алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- ✓ требования услуг, которые не оговаривались при составлении договора.

Лечащий врач имеет право отказаться от лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, информировав об этом руководителя, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка поликлиники. Вопрос о назначении пациенту другого врача по согласованию с ним и при условии согласия пациента на продолжение лечения и решается руководителем поликлиники.

6. Обязанности пациента

Пациент обязан:

- 6.1. Соблюдать режим работы поликлиники.
- 6.2. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов.
- 6.3. При первичном приеме пациент должен под подпись ознакомиться с текстом информированного добровольного согласия в случае дачи разрешения на медицинское вмешательство или отказ от него в соответствии с требованиями Приказа МЗ № 1051н от 12.11.2021 года «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства» и оформить в установленном порядке согласие на медицинское вмешательство.
- 6.4. Уведомить лечащего врача о факте нахождения на листе нетрудоспособности, пребывания в стационаре, госпитализации в момент проведения лечения в стоматологической поликлинике.
- 6.5. Оформлять в установленном порядке согласие на обработку персональных данных.
- 6.6. Оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение на основании приказа Министерства здравоохранения РФ №1051н от 12.11.2021 года «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства».
- 6.7. Предоставлять 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. При оказании платных медицинских услуг производить оплату в кассу стоматологической поликлиники.
- 6.8. Соблюдать правила поведения в общественных местах.
- 6.9. Соблюдать требования пожарной безопасности.
- 6.10. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- 6.11. Соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

- 6.11. Соблюдать рекомендуемые врачами режим и диету.
- 6.12. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
- 6.13. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.
- 6.14. Бережно относиться к имуществу поликлиники.
- 6.15. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу.
- 6.16. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

Пациент должен знать о том, что на территории поликлиники запрещается:

- ✓ приносить в поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- ✓ находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- ✓ изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- ✓ производить оплату за оказанные услуги лично исполнителю, минуя кассу;
- ✓ посещать поликлинику с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой - проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании поликлиники и оборудованным удерживающим устройством для собаки;
- ✓ курить в помещениях поликлиники и на территории;
- ✓ помещать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники;
- ✓ вести видео и фотосъемку.

Запрещается доступ в здание и служебные помещения поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

7. Права пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ.

Пациенты информируются о том, что имеют право на получение

бесплатной медицинской помощи в иных медицинских учреждениях в рамках программы обязательного медицинского страхования.

7.1. 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 противозидемическим требованиям;
- ✓ облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- ✓ перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача или его заместителя при согласии другого врача;
- ✓ обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- ✓ добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с положением статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 01.11.2011 г. № 323-ФЗ (редакция, действующая с 1 января 2021 года), (в ред. Федеральных законов от 25.06.2012 г. № 89-ФЗ, от 25.06.2012 г. № 93-ФЗ);
- ✓ отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации (при необходимости), за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- ✓ обращение с жалобой к главному врачу или его заместителю, 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;
- ✓ давать согласие на проведение фотосъемки на этапах оказания услуги с целью контроля качества оказания медицинской помощи.

8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

8.1. Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утвержден Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.2. Справки о посещении врача выдаются лечащим врачом и заверяются подписью заведующего отделением. В справке указывается дата посещения поликлиники и фактические часы приема.

8.3. Выписки из медицинской документации подготавливаются лечащим врачом, подписываются им и заместителем главного врача.

8.4. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются листок нетрудоспособности в электронном виде или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для студентов).

8.5. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

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

8.7. Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями поликлиники.

8.8. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

9. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента и ознакомления пациента с медицинской документацией

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или должностными лицами поликлиники. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

9.2. В отношении несовершеннолетних и 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.

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

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

9.5. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. N 789н "Об утверждении Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», в поликлинике устанавливается Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента, либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

Письменный запрос содержит следующие сведения:

- ✓ фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- ✓ фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- ✓ место жительства (пребывания) пациента;
- ✓ реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- ✓ реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- ✓ реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ✓ период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- ✓ почтовый адрес для направления письменного ответа;
- ✓ номер контактного телефона (при наличии).

9.6. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом или заместителем главного врача.

9.7. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

9.8. В случае, если врач не располагал возможностью немедленно оформить медицинскую документацию, пациент может ознакомиться с ней на следующий день. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать 10 дней. (Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

9.9. Пациент имеет право по окончании лечения получить эпикриз о состоянии здоровья момент окончания лечения, по режиму, питанию, уходу за полостью рта, профилактике развития или обострения хронической соматической патологии и прочее и профилактических мероприятиях.

10. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

10.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу поликлиники в письменном или устном виде.

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

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

10.4. 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.

10.5. 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.

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

10.7. Письменное обращение, поступившее в поликлинику, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

10.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в поликлинику, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

11. График работы Поликлиники

11.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

11.2. Режим работы поликлиники 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.

11.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График работы утверждаются главным врачом или заместителем главного врача по медицинской части. Режим работы поликлиники утверждаются ректором СтГМУ.

11.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде.

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

12.1. Оказание медицинских услуг населению организуется с целью более полного удовлетворения спроса населения на медицинские услуги, свободного выбора специалистов потребителями.

12.2. Платные услуги населению предоставляются поликлиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

12.3. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

12.4. Платные услуги населению оказываются специалистом поликлиники только при наличии у него действующего сертификата на избранный вид деятельности.

12.5. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

12.6. При оказании платных стоматологических услуг Исполнитель услуги заключает договор с Заказчиком (пациентом) в письменной форме, получает согласие на обработку персональных данных (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»), информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ №1051н от 12.11.2021 года «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства», приказом Министерства здравоохранения и социального

развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. N 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинского вмешательства, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»), согласовывает план лечения, дает информацию о возможных видах лечения, их особенности, возможных осложнениях и гарантиях применения утвержденных стандартов оказания услуги, сертифицированных инструментов и материалов. Информированные добровольные согласия подписываются Заказчиком и Исполнителем услуги. Заказчиком производится оплата в кассу стоматологической поликлиники.

12.7. По окончании работы Заказчику выдается эпикриз и гарантийный талон при сдаче ортопедических конструкций, пломб из фотокомполитов, химических комполитов.

12.8. По окончании выполнения платной услуги Исполнителем и Заказчиком подписывается акт выполненных работ с отметкой об удовлетворенности требований пациента качеством оказанной услуги.