

**Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Детский медицинский центр» Управления делами
Президента Российской Федерации**

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ
ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПОЛИКЛИНИЧЕСКИХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ
ФГБУ «ДЕТСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР»**

I. Общие положения

1.1 В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее ФЗ №323) посетители медицинских организаций обязаны соблюдать правила поведения пациентов. Настоящие "Правила внутреннего распорядка для посетителей поликлинических подразделений ФГБУ «Детский медицинский центр»" (далее по тексту – Правила и Учреждение) составлены в соответствии с ФЗ №323, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», другими нормативными правовыми актами в сфере взаимодействия граждан с медицинскими организациями.

Правила являются организационно-правовым документом, устанавливающим основные положения по регулированию взаимоотношений Учреждения с пациентами (их законными представителями), и разработаны с целью реализации предусмотренных законом прав граждан, создания наиболее благоприятных условий для оказания пациентам своевременной медицинской помощи.

1.2 В Правила включены следующие разделы:

- I. Общие положения.
- II. Режим работы Учреждения.
- III. Права пациентов и иных посетителей Учреждения.
- IV. Обязанности посетителей и ограничения.
- V. Порядок посещения Учреждения гражданами.
- VI. Порядок оказания медицинской помощи.
- VII. Порядок получения информации и выдачи справок о состоянии здоровья пациентов.
- VIII. Информация об оказании платных медицинских услуг.
- IX. Порядок рассмотрения обращений граждан.
- X. Заключительные положения.

1.3 Правила обязательны для исполнения всеми пациентами и иными посетителями Учреждения и подлежат размещению в доступных для граждан местах – в справочном окне регистратуры, на стендах договорного отдела, а также на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

1.4 В Правилах использованы следующие основные понятия:

- Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию.
- Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание или восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
- Посетителем признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения и для которого Учреждение не является местом работы.
- Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
- Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Учреждении.

1.5 Пациенты Учреждения могут получать по телефону, на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», а также непосредственно в организации – от медицинских регистраторов, посредством информационных стендов и от администрации, следующую информацию:

- о лицензии Учреждения на осуществление медицинской деятельности;
- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессиональной квалификации;
- о режиме работы Учреждения, графике работы медицинского персонала;
- о платных медицинских услугах с указанием цен, сведения о порядке их предоставления и оплаты;
- об адресах и телефонах контролирующих органов исполнительной власти;
- другую информацию, не противоречащую положениям законодательства.

1.6 Учреждение вправе осуществлять фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись в помещениях, использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушений.

Исходя из обеспечения свободного доступа к настоящим Правилам, в т.ч. посредством размещение на сайте ФГБУ «Детский медицинский центр» в сети «Интернет», пациенты и иные посетители Учреждения считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

1.7 Учреждение обеспечивает неразглашение персональных данных граждан и соблюдение врачебной тайны в соответствии с законодательством Российской Федерации.

II. Режим работы Учреждения

2.1 Медицинская помощь гражданам осуществляется Учреждением по следующим основаниям:

- прикрепление для медицинского обслуживания детей до 18-ти лет на бюджетной основе и по программам ОМС в порядке, установленном Управлением делами Президента Российской Федерации;

- предоставление медицинской помощи гражданам на основании договоров об оказании платных медицинских услуг (любая возрастная группа).
- 2.2 В состав ФГБУ «Детский медицинский центр» входят два обособленных подразделения амбулаторно-поликлинического типа, которые осуществляют первичную медико-санитарную и первичную специализированную медицинскую помощь по территориальному принципу – непосредственно в организации или на дому.
- 2.3 В составе Учреждения действует также отделение скорой медицинской помощи (ОСМП), предоставляющее пациентам экстренную и неотложную медицинскую помощь. ОСМП функционирует круглосуточно, без выходных и праздничных дней.
- 2.4 Поликлиническими подразделениями медицинская помощь осуществляется 6 дней в неделю, за исключением воскресных и праздничных дней: в будние дни с 8⁰⁰ до 20⁰⁰, в субботу с 8³⁰ до 15⁰⁰ часов.
В Учреждении установлен 2-сменный режим работы:
 - 1-я смена – с 8⁰⁰ до 14⁰⁰;
 - 2-я смена – с 14⁰⁰ до 20⁰⁰.Вызовы к пациентам на дом принимаются диспетчерской службой с 8⁰⁰ до 14⁰⁰; выполняются врачами-педиатрами до 20⁰⁰.
- 2.5 Информацию о графике работы специалистов с указанием часов приёма и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на приём, о правилах вызова врача на дом, о часах приёма населения администрацией, об адресах структурных подразделений Учреждения и др. можно получить в устной форме в регистратуре и через «Контакт-центр» по телефону (495)727-11-66. Кроме того, наглядная информация размещена на информационных стендах в зданиях Учреждения и на сайте ФГБУ «Детский медицинский центр» в сети «Интернет».

III. Права пациентов и иных посетителей Учреждения

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.
- 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 организации, при согласии другого врача (не чаще одного раза в год).
- Добровольное информированное согласие пациента (законного представителя ребёнка до 15 лет) на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством.
- Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, установленных законодательными актами.
- Получение в доступной для пациента форме информации о состоянии его здоровья (здоровья несовершеннолетнего ребёнка), применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья пациента.

- Ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, и получение на основании такой документации консультаций других специалистов.
- Получение на основании письменного заявления (в течение 30 дней со дня подачи заявления) медицинских документов и их копий, а также выписок, отражающих состояние здоровья пациента.
- Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при обследовании и лечении пациента, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, допускается только с письменного согласия пациента или его законного представителя за исключением случаев, установленных законодательно.
- Неразглашение персональных данных, предоставленных гражданами Учреждению для осуществления медицинской деятельности.
- Обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации, в которой пациенту оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд.
- Иные права граждан, установленные законодательством в сфере здравоохранения.

IV. Обязанности посетителей и ограничения

Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья и здоровья своих детей. С этой целью посетителям Учреждения НЕОБХОДИМО:

- 4.1. Соблюдать настоящие Правила.
- 4.2. Выполнять общепринятые нормы поведения в общественных местах, уважительно относиться к медицинским работникам и другим должностным лицам Учреждения.
- 4.3. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное получение медицинской помощи.
- 4.4. При посещении Учреждения снимать верхнюю одежду, сдавать ее в гардероб; надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.
- 4.5. Соблюдать правила о запрете курения в медицинских организациях.
- 4.6. Следить за своими детьми, не оставлять малолетних детей без присмотра.
- 4.7. Выполнять врачебные назначения и режим лечения, в том числе назначенный лечащим врачом на период временной нетрудоспособности.
- 4.8. Бережно относиться к имуществу Учреждения, поддерживать чистоту, выполнять санитарно-эпидемиологические правила.
- 4.9. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, угрозе безопасности окружающих и иных чрезвычайных ситуациях немедленно сообщать об этом сотрудникам Учреждения.
- 4.10. С целью обеспечения общественного порядка, поддержания санитарно-противоэпидемического режима, пресечения террористической деятельности и предупреждения иных правонарушений посетителям Учреждения ЗАПРЕЩАЕТСЯ:
 - 4.10.1 Являться в Учреждение в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения; употреблять на территории Учреждения алкогольные

и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства. В случае выявления таких действий, допустившие их лица удаляются из Учреждения сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов.

4.10.2 Приносить в Учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, химические и взрывчатые вещества, а также иные средства, наличие которых или их применение может представлять угрозу безопасности окружающих.

4.10.3 Входить в здания Учреждения с детскими колясками.

4.10.4 Посещать Учреждение с домашними животными.

4.10.5 Находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде и грязной обуви.

4.10.6 Иметь при себе крупногабаритные предметы (рюкзаки, чемоданы, лыжи и т.п.).

4.10.7 Курить в помещениях и на территории Учреждения.

4.10.8 Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других, не приспособленных для этого помещениях.

4.10.9 Оставлять личные вещи без присмотра.

4.10.10 Самовольно заходить в служебные помещения, не предназначенные для посетителей.

4.10.11 Пользоваться служебными телефонными аппаратами Учреждения без разрешения администрации.

4.10.12 Портить и выносить из помещений мебель и другое имущество Учреждения.

4.10.13 Пользоваться мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры) в кабинетах специалистов. Рекомендуются отключать звук на мобильном устройстве.

4.10.14 Громко разговаривать по телефону, прослушивать аудиозаписи без наушников.

4.10.15 Вести себя неадекватно лечебно-охранительному режиму Учреждения, громко и некорректно выражать недовольство, допускать нецензурные высказывания, создавать проблемы для других посетителей Учреждения.

4.10.16 Выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления; изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок.

4.10.17 Выполнять в Учреждении функции торговых агентов, представителей других организаций, заниматься в Учреждении рекламой, любой коммерческой деятельностью.

4.10.18 Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации.

4.10.19 Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

4.11. Пациенты и сопровождающие их лица не вправе оскорблять медицинских работников и других должностных лиц, а также посетителей Учреждения. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого гражданина, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.

4.12. Проведение посетителями фото- и видеосъемки в Учреждении допускается только с разрешения администрации. Фото и видеосъемка пациентов и других посетителей производится с их согласия или с согласия их законных представителей.

4.13. В случае любого из перечисленных видов нарушений администрация Учреждения вправе обратиться в соответствующие органы для выяснения обстоятельств, или выяснить их самостоятельно для принятия решения о возможности оказания медицинской помощи.

V. Порядок посещения Учреждения гражданами

5.1 Вход в здания Учреждения посетителей с детьми осуществляется через помещения «фильтра», по предъявлении пропуска пациента, документа, удостоверяющего личность сопровождающего лица, и осмотра ребёнка медицинским работником для исключения острого заболевания.

5.2 Взрослые пациенты и другие посетители допускаются в Учреждение службой охраны на основании пропуска установленного образца, с использованием электронного устройства.

В случае отсутствия у посетителя пропуска уполномоченными лицами оформляется разовое разрешение на посещение Учреждения – после предъявления сотрудникам охраны документа (паспорта), удостоверяющего личность посетителя.

5.3 При первичном посещении Учреждения пациент, прикрепляемый по бюджету или по ОМС, и его законный представитель должны посетить кабинет учета контингента и предъявить его работникам:

- паспорт законного представителя ребенка (другой, удостоверяющий личность документ);
- свидетельство о рождении ребенка (паспорт, если ребёнку исполнилось 14 лет);
- страховой полис ОМС пациента.

5.4 Кабинетом учёта контингента оформляется медицинская документация: «лечебно-профилактический журнал» или «медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (далее именуемые – медицинская карта), – и выдается пропуск, дающий пациенту право посещения Учреждения на весь период медицинского прикрепления.

5.5 При первичном посещении Учреждения пациентом, прикрепленным на определённый срок по договору, документы, перечисленные в п. 5.3, предоставляются в договорной отдел. Дальнейшее оформление медицинского обслуживания с выдачей пропуска в Учреждение осуществляется кабинетом учета контингента.

5.6 Проход в помещения Учреждения лица, сопровождающего несовершеннолетнего ребёнка, осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность сопровождающего.

5.7 Для получения в Учреждении отдельных медицинских услуг в пределах одного дня (нескольких дней по законченному случаю) медицинская карта и разовые пропуска оформляются договорным отделом.

5.8 Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре. Медицинская карта выдается посетителям для выноса из организации только по разрешению руководства, при наличии письменного заявления пациента или его законного представителя. Вынос медицинской документации из Учреждения без письменного разрешения руководства не допускается.

5.9 В медицинскую карту вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес регистрации, место работы (учёбы), контактный телефон и другая, необходимая для оказания медицинских услуг информация. Данные сведения

относятся к информации ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- 5.10 При первом обращении в Учреждение пациент (законный представитель несовершеннолетнего) письменно оформляет в кабинете учета контингента (для коммерческих пациентов – в договорном отделе) согласие на обработку своих персональных данных в медицинских целях (ст.9 ФЗ №152 от 27.07.2006 «О защите персональных данных»).
- 5.11 При обращении за медицинской помощью пациент (его законный представитель) обязан предъявить работнику регистратуры пропуск пациента. При этом медицинская карта выдается на руки посетителям. Пропуск остаётся в регистратуре до возврата медицинской карты.
- 5.12 При необходимости посещения пациентом нескольких специалистов медицинская карта может переноситься из кабинета в кабинет посетителем самостоятельно.

VI. Порядок оказания медицинской помощи

- 6.1 Предварительная запись на прием к врачам и на исследования осуществляется регистратурой, по телефону через «Контакт-центр» или с использованием сайта Учреждения, на имеющееся свободное время по выбору пациента.

В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день записи и других чрезвычайных обстоятельствах, Учреждением предпринимаются все возможные меры для предоставления пациенту другого удобного времени и даты приема.

- 6.2 Лихорадящие больные и пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, в помещения Учреждения не допускаются. Больные острыми заболеваниями принимаются участковыми педиатрами на дому. В случае явки в Учреждение таким пациентам оказывается медицинская помощь дежурным участковым врачом или профильным специалистом в помещении фильтра, по приглашению медицинской сестры фильтра.

- 6.3 В соответствии ФЗ №323 «Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство – на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи».

Исходя из положений закона, обязательным условием для получения медицинских услуг в Учреждении является подписание гражданином (с 15 лет) или его законным представителем информированного добровольного согласия (ИДС) на определенные виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень, утвержденный Минздравом России.

- 6.4 ИДС оформляется в кабинете учета контингента при первом обращении пациента в Учреждение. Подписанное гражданином (законным представителем ребёнка до 15-ти лет) и медицинским работником ИДС клеивается в медицинскую карту пациента и действительно на весь период прикрепления пациента к Учреждению.
- 6.5 При необходимости получения отдельных видов медицинской помощи, не включенных в установленный Минздравом России Перечень, на данные виды медицинской помощи оформляется ИДС дополнительно, по мере назначения специалистом данного вида помощи.

- 6.6 Пациент (его законный представитель) имеет право на отказ от медицинского вмешательства, который оформляется письменно, по установленной Минздравом России форме. При отказе от медицинского вмешательства пациенту (законному представителю несовершеннолетнего) в доступной для него форме медицинскими работниками даётся разъяснение о возможных последствиях такого отказа.
- 6.7 Так как в отношении несовершеннолетних ИДС на любое медицинское вмешательство (или отказ от него) даётся одним из родителей (иным законным представителем), детей в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать в Учреждении их законный представитель.
- Сопровождение ребёнка лицом, не являющимся его законным представителем, допускается только при наличии нотариально оформленной доверенности на право согласия/отказа от медицинского вмешательства данному ребёнку.
- 6.8 При обращении к лечащему врачу посетителям следует:
- сообщать известную им достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья ребенка), необходимую для постановки диагноза и назначения диагностических и лечебных мероприятий;
 - информировать врача о принимаемых лекарственных средствах, перенесённых и наследственных заболеваниях, известных аллергических реакциях.
- 6.9 Лечащий врач организует своевременное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, при необходимости приглашает для консультации врачей-специалистов, организует консилиум врачей.
- 6.10 Направления на исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.
- 6.11 Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.
- 6.12 Экстренная и неотложная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача-педиатра, врача скорой медицинской помощи или профильного специалиста, с привлечением бригад ОСМП.
- 6.13 Все данные диагностического обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врачей заносятся в медицинскую карту пациента.
- 6.14 Диагностические и консультативные заключения, выданные другими медицинскими организациями, принимаются во внимание Учреждением, но не могут служить основанием для выдачи его специалистами каких-либо заключений, назначения плана лечения, рекомендаций и проведения медицинских манипуляций.
- 6.15 Прием пациентов врачами-специалистами осуществляется на основании предварительной записи, а также, в отдельных случаях, в порядке живой очереди.
- 6.16 Право на получение медицинской помощи вне очереди имеют:
- дети-инвалиды;
 - дети из многодетных семей;
 - пациенты, нуждающиеся в экстренной и неотложной медицинской помощи.
- 6.17 Пациент ожидает время приема в холле Учреждения, в кабинет проходит после приглашения медицинским персоналом.
- 6.18 В кабинете врача допускается нахождение с ребёнком только одного сопровождающего лица.
- 6.19 Время начала приема специалистом может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разная степень сложности заболевания, и

продолжительность приёма предыдущего пациента может превысить запланированный отрезок времени).

- 6.20 В случае опоздания или неявки на заранее назначенное время пациент обязан предупредить об этом регистратуру до начала приёма удобным для него способом. При опоздании пациента на фиксированное по записи время ведётся приём следующего пациента. Приём опоздавшего пациента проводится в этот день при наличии возможности или переносится на другой день по записи.
- 6.21 Необходимым условием для получения положительного эффекта от медицинского вмешательства является четкое выполнение пациентом всех предписаний лечащего врача, а также сотрудничество пациента с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи.
- 6.22 В особых случаях, по решению руководителя Учреждения, лечащий врач может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

VII. Порядок получения информации и выдачи справок о состоянии здоровья пациентов

- 7.1 Согласно ФЗ №323 любая информация о состоянии здоровья пациента, о факте обращения за медицинской помощью и проводимом лечении является предметом врачебной тайны, не подлежит разглашению и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя несовершеннолетнего) только по основаниям, установленным законодательно.
- 7.2 Информация о состоянии здоровья предоставляется непосредственно пациенту (законному представителю несовершеннолетнего) лечащим врачом, заведующим отделением или иным медицинским работником Учреждения в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме.
- 7.3 Она может 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.
- 7.4 Передача медицинской информации по незащищённым каналам связи, в т.ч. по телефону, запрещена, поэтому телефонная связь со специалистами Учреждения в часы приёма ограничена.
- 7.5 Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 7.6 Пациент или его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.
- 7.7 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации и справок о состоянии здоровья утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.
- 7.8 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности учащегося (студента).

- 7.9 Выписка и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется лечащим врачом только после личного осмотра пациента и подтверждается записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы или учебы.
- 7.10 По письменному заявлению пациента (его законного представителя) Учреждением выдаются справки, медицинские заключения, выписки и другие документы, отражающие состояние здоровья пациента.
- Как правило, для оформления указанных документов используются бланки по формам, утверждённым Минздравом России или внутриведомственными приказами. Использование бланков, разработанных для медицинских организаций других ведомств, Учреждением не разрешается.
- 7.11 Все исходящие документы о состоянии здоровья пациента подписываются лечащим врачом и заверяются печатью в регистратуре Учреждения. В отдельных случаях документы дополнительно рассматриваются Врачебной комиссией и подписываются её председателем.

VIII. Информация об оказании платных медицинских услуг

- 8.1 Перечень видов платной медицинской помощи (услуг), оказываемой гражданам в Учреждении, а также порядок её предоставления определены соответствующим положением об оказании платных услуг, разработанным на основании Федеральных законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.
- 8.2 Учреждение обязано обеспечивать граждан доступной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления платных услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.
- 8.3 Информация о видах платной медицинской помощи, оказываемой населению, а также порядок и условия её предоставления размещена в договорном отделе, в кассах Учреждения и на официальном сайте в сети «Интернет».
- 8.4 Стоимость платных медицинских услуг Учреждения указана в прейскуранте ФГБУ «Детский медицинский центр», разработанном с учетом всех затрат на оказание конкретных услуг.
- 8.5 Платная медицинская услуга предоставляется пациенту после подписания соответствующего договора об оказании медицинской помощи на возмездной основе, являющегося подтверждением согласия потребителя (пациента) на получение медицинской помощи за оплату.
- 8.6 Платные медицинские услуги предоставляются при наличии письменного информированного добровольного согласия пациента (законного представителя), оформленного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
- 8.7 Расчеты за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей потребителю кассового чека.
- 8.8 Оформление документов об оказании платных услугах несовершеннолетним и взаиморасчёты за оказание медицинских услуг детям осуществляются только со взрослыми лицами.

IX. Порядок рассмотрения обращений граждан

- 9.1. Все претензии излагаются гражданами и рассматриваются в порядке, который определён Федеральным Законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 9.2. В случае возникновения оснований для жалоб, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением, дежурному администратору, а также к директору Учреждения (согласно графику приема граждан) или оставить в приёмной директора своё обращение в письменном виде.
- 9.3. При личном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».
- 9.4. В случае, когда 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.
- 9.5. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном законодательно. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. При обращении граждан посредством электронной связи ответ направляется по электронному адресу, указанному заявителем.
- 9.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, к которому обратился заявитель, Учреждением дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

X. Заключительные положения

- 10.1 При размещении настоящих Правил на информационных стендах и на сайте Учреждения в сети «Интернет», пациенты и иные граждане считаются с ними ознакомленными.
- 10.2 Посетители, нарушившие данные Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 10.3 Пациент (законный представитель несовершеннолетнего ребёнка) несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача, что может снизить качество медицинской помощи или отрицательно повлиять на состояние здоровья пациента.
- 10.4 Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых правил.
- 10.5 Контактные данные ФГБУ «Детский медицинский центр»:
 - Основной (юридический) адрес: 109012, г.Москва, Старопанский пер., д. 3.
 - Поликлиническое подразделение на ул. Цандера: 129075, г.Москва, ул. Цандера, д. 5.
 - Справочный телефон («Контакт-центр»): +7 (495)727-11-66.
 - ВЭБ-сайт в сети Интернет: WWW.kdpmc.ru

Исполнитель:

Заведующая организационно-методическим кабинетом
10.04.2017

Е.Л.Крючкова