

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКИ «ЕВРОМЕД»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Клиники «ЕВРОМЕД» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в Клинике «ЕВРОМЕД» (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях создания наиболее благоприятных условий 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 Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся у администратора, информация о месте нахождения Правил вывешены в Клинике на информационном стенде.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1 Клиника является частной, оказывающей плановую амбулаторную и стационарную медицинскую помощь на возмездной основе, а также по системе добровольного и обязательного медицинского страхования при наличии соответствующего договора со страховой компанией.

2.2. В случае обращения граждан при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, оказывается первая помощь в объёме, предусмотренным действующим законодательством (приказ МЗ РФ от 4 мая 2012 г №477н) Клиникой гражданину безотлагательно и бесплатно с направлением пациента для оказания необходимой скорой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается главным врачом Клиники.

2.3. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Клинику осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру Клиники (по адресам: ул. КИМ, 143; ул. Памяти Чернобыльцев, 1; ул. им. Федора Лузана, 19, ул. Калинина, 201, ул. Калинина, 197, ул. Кутузова, 50), через контактный центр: +7 (861) 205-50-50, путем электронной записи через официальный сайт Клиники в сети Интернет – по адресу: klinika-evromed.ru.

При необходимости получения медицинской помощи пациент (его представитель) за 15 минут до назначенного времени приёма обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего или недееспособного пациента согласно действующему законодательству, действующий полис добровольного или обязательного медицинского страхования, СНИЛС (для застрахованных лиц), направление при поступлении на стационарное лечение.

В регистратуре Клиники 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 и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса добровольного медицинского страхования.

Пациенту рекомендуется сообщить контактный телефон при оформлении медицинской карты. При отсутствии указанной информации или отказе пациента в ее предоставлении, администрация учреждения не несет ответственности за отсутствие возможности оповещения пациента об отмене или изменении ранее назначенного приема врача по обстоятельствам, не зависящим от Клиники.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.

Запрещается вынос медицинской карты из Клиники

Время на прием пациента врачом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть изменено.

2.6. 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 посетителей главным врачом и его заместителями, гражданин может получить в регистратурах Клиники в устной форме или по номеру телефона контактного центра: +7 (861) 205-50-50, наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Клиники: klinika-evromed.ru.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту рекомендуется консультация необходимых специалистов в Клинике или в специализированном учреждении здравоохранения.

2.8 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «03», «112», «103» с мобильного.

2.9 Пациент, пришедший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи с опозданием 15 минут и более, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи.

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. 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;
- выбор врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 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;
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации;

- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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.

3.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- выполнять инструкции и требования медицинского персонала;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в Клинике регламент работы;
- уважительно относиться к другим посетителям клиники;
- обратиться к персоналу в случае возникновения разногласий по вопросам медицинской помощи с другими пациентами или посетителями Клиники;
- надеть бахилы перед входом в регистратуру;
- снять верхнюю одежду перед входом в процедурный кабинет или перед входом в кабинет врача;
- явиться в регистратуру Клиники за 15 минут до назначенного времени приёма для оформления документов;
- представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего или недееспособного пациента согласно действующему законодательству, действующий полис добровольного медицинского страхования (для застрахованных лиц);
- выполнять все рекомендации врачей Клиники;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, обязаны уведомить об этом персонал Клиники;
- 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 Клиники;
- 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.

3.3. 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 Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

– проносить в здание и служебные помещения Клиники 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 и т.п.);

– находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

– заходить в процедурный кабинет во время проведения мероприятий текущей дезинфекции;

– потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

– курить в здании Клиники и на ее территории;

– играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

– громко разговаривать, шуметь, употреблять нецензурные выражения, хлопать дверьми;

– оставлять маленьких детей без присмотра;

– выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

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

– размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

– производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

– выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

– находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

– находиться без бахил или сменной обуви в помещениях, в которых требуется соблюдение санитарно-эпидемиологического режима;

– преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;

– посещать Клинику с домашними животными;

– запрещается доступ в здание Клиники 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 Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

– запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

3.4. При прохождении пациентом обследования и лечения необходимо отказаться от пользования мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его 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.

4.2. 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, – близким родственникам.

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

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

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

5. Порядок получения и выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской карты

Порядок выдачи листков нетрудоспособности предусмотрен Приказом Министерства здравоохранения РФ от 23.11.2021 № 1089н "Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации", Приказом Министерства здравоохранения РФ от 23 августа 2016 г. N 625н "Об утверждении Порядка проведения экспертизы временной нетрудоспособности".

5.1. Листок нетрудоспособности выдается застрахованным лицам - гражданам Российской Федерации, постоянно или временно проживающим на территории Российской Федерации иностранным гражданам и лицам без гражданства, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, временно пребывающим в Российской Федерации.

5.2. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае, если гражданин на момент наступления временной нетрудоспособности, отпуска по беременности и родам занят у нескольких работодателей и в два предшествующие календарные года до выдачи листка нетрудоспособности был занят у тех же работодателей, выдается несколько листков нетрудоспособности по каждому месту работы.

5.3. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется медицинским работником после осмотра гражданина и записи данных о состоянии его здоровья в медицинской карте амбулаторного (стационарного) больного, обосновывающей необходимость временного освобождения от работы.

5.4. При амбулаторном лечении заболеваний (травм), отравлений и иных состояний, связанных с временной потерей гражданами трудоспособности, лечащий врач единолично выдает гражданам листки нетрудоспособности сроком до 15 календарных дней включительно. При сроках временной нетрудоспособности, превышающих 15 календарных дней, листок нетрудоспособности выдается и продлевается по решению врачебной комиссии, назначаемой руководителем медицинской организации.

5.5. Не допускается выдача и продление листка нетрудоспособности за прошедшие дни, когда гражданин не был освидетельствован медицинским работником. Выдача и продление листка нетрудоспособности за прошедшее время может осуществляться в исключительных случаях по решению врачебной комиссии при обращении гражданина в медицинскую организацию или посещении его медицинским работником на дому.

5.6. Гражданам, обратившимся за медицинской помощью после окончания рабочего времени (смены), по их желанию, дата освобождения от работы в листке нетрудоспособности может быть указана со следующего календарного дня.

5.7 При выписке гражданина после стационарного лечения листок нетрудоспособности выдается в день выписки из стационара за весь период стационарного лечения.

5.8. При наступлении временной нетрудоспособности в период отпуска без сохранения заработной платы, отпуска по беременности и родам, отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста 3-х лет листок нетрудоспособности выдается со дня окончания указанных отпусков в случае продолжающейся временной нетрудоспособности.

5.9. Листок нетрудоспособности не выдается гражданам:

обратившимся за медицинской помощью в медицинскую организацию, если у них не выявлено признаков временной нетрудоспособности;

проходящим медицинское освидетельствование, медицинское обследование или лечение по направлению военных комиссариатов;

находящимся под стражей или административным арестом;

проходящим периодические медицинские осмотры (обследования), в том числе в центрах профпатологии;

с хроническими заболеваниями вне обострения (ухудшения), проходящим обследование, принимающим различные процедуры и манипуляции в амбулаторно-поликлинических условиях;

учащимся образовательных учреждений начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования и учреждений послевузовского профессионального образования.

5.10. Листок нетрудоспособности выдается по уходу за больным членом семьи:

ребенком в возрасте до 7 лет: за весь период лечения ребенка в амбулаторных условиях или совместного пребывания с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях;

ребенком в возрасте от 7 до 15 лет: при амбулаторном лечении или совместном пребывании одного из членов семьи (опекуна, попечителя, иного родственника) с ребенком в стационарном лечебно-профилактическом учреждении - на срок до 15 дней по каждому случаю заболевания, если по заключению врачебной комиссии не требуется большего срока;

ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет: за весь период лечения ребенка в амбулаторных условиях или совместного пребывания с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях;

старше 15 лет: при амбулаторном лечении - на срок до 3 дней, по решению врачебной комиссии - до 7 дней по каждому случаю заболевания.

6. График работы Клиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема

можно узнать на регистратуре, на информационном стенде в холле, по номеру телефона контактного центра: +7 (861) 205-50-50 или на официальном сайте Клиники: klinika-evromed.ru.

6.3. Режим работы Клиники утверждается директором.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

7.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.



Приложение №2
к приказу директора
ООО «Современные диагностические
технологии» от «10» января 2022 г. № 1

Г Р А Ф И К
приема граждан по личным вопросам
в ООО «Современные диагностические технологии»

Филиала	Должность	День недели, время	Место приема
Филиал Калинина	Главный врач	Вторник с 16.00 до 17.00	Кабинет главного врача
Филиал Кутузова	Главный врач	Пятница с 09.00 до 10.00	Кабинет главного врача
Филиала Лузана	Главный врач	Среда с 09.00 до 10.00	Кабинет главного врача
Филиал Черно- быльцев	Главный врач	Четверг с 10.00 до 11.00	Кабинет главного врача

**Порядок
рассмотрения обращений и организации личного приема граждан
в ООО «Современные диагностические технологии»**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка являются организация и проведение приема граждан по личным вопросам руководителями ООО «Современные диагностические технологии» (далее - Клиники).

1.2. Основные используемые понятия:

- Обращение – предложение, заявление, письмо, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме.
- Предложение – вид обращения, направленный на улучшение организации деятельности клиники, должностных лиц.
- Заявление – вид обращения по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации и другими нормативно-правовыми актами.
- Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- Предложение- рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности клиники.

1.3. Главные врачи клиники обязаны в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации и действующим законодательством рассмотреть обращения, предложения, заявления, жалобы граждан, давать на них ответы, принимать необходимые меры к устранению выявленных недостатков и организовать личный прием граждан.

1.4. Информация о порядке личного приема граждан клиники предоставляется на информационных стендах в филиалах клиники и Сайте клиники.

1.5. Личный прием граждан осуществляют главные врачи филиалов.

1.6. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, и излагает содержание своего обращения.

1.7. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью главных врачей клиники, которые несут личную ответственность за организацию рассмотрения обращений по курируемым подразделениям, приему граждан в строгом соответствии с законодательством РФ.

1.8. При поступлении обращения главный врач может принять решение о его рассмотрении определенным руководителем структурного подразделения. При разрешении

обращений принимаются решения по существу поставленных вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.9. Обращение, в котором обжалуются судебные решения возвращаются гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

1.10. Главные врачи филиалов клиники при рассмотрении обращений обязаны:

– внимательно разбираться в его существе, потребовать необходимые документы, принимать обоснованные решения, обеспечивать их исполнение, своевременно отвечать заявителям.

– систематически анализировать обращения граждан.

2. Личный прием граждан

2.1. Запись на личный прием осуществляет старший администратор (администратор смены) филиала.

2.2. Запись на прием может производиться:

- при личной явке заявителя;
- по телефону;
- по электронной почте клиники (в этом случае старший администратор (администратор) направляет заявителю ответное электронное сообщение о записи на прием с указанием даты и времени приема).

2.3. При проведении записи граждан на прием к главному врачу филиала у гражданина уточняются:

- мотивы обращения и существо вопроса;
- фамилия, имя, отчество;
- место жительства и телефон.

2.3. Не рассматриваются устные обращения, переданные через представителя гражданина, чьи полномочия не могут быть удостоверены в установленном законом порядке.

2.4. Заявление гражданина о записи на личный прием должно соответствовать следующим требованиям:

- не должно являться анонимным;
- вопрос (вопросы) обращения должен быть относиться к компетенции клиники.
- предоставляемые материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

2.5. Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует данным требованиям, такое заявление не принимается, в предварительной записи на прием отказывается с разъяснением причины отказа. Отказ в предварительной записи на личный прием по иным основаниям не допускается.

2.6. При записи гражданин должен быть предупрежден о предоставлении на личный прием необходимых материалов и документов, обосновывающих или поясняющих суть устного обращения.

2.7. Во время предварительной записи должна устанавливаться кратность устного обращения гражданина. При подтверждении повторного обращения все имеющиеся материалы по уже рассмотренному обращению передаются главному врачу до приема.

2.8. Старший администратор (администратор смены), обеспечивающий организацию личного приема, регистрирует обращение гражданина в журнале приема граждан по личным вопросам Приложение № 2.1.), распечатывает карточку личного приема гражданина (приложение № 2.2.).

2.9. Журнал приема граждан по личным вопросам должен иметь на обложке надпись «Журнал личного приема главного врача ООО «Современные диагностические

технологии»; иметь пронумерованные, прошнурованные страницы, заверен печатью и подписью главного врача; храниться в регистратуре филиала.

2.10. В день личного приема граждан ответственный сотрудник предоставляет главному врачу список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения.

3. Осуществление приема граждан

3.1. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи. Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды 1 и 11 групп, беременные женщины принимаются вне очереди.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. 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 карточке личного приема гражданина.

3.5. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию клиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его устного обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.9. При возникновении на личном приеме новых вопросов, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, заявителю может быть предложено письменно изложить смысл своего вопроса (заявления, предложения, жалобы), что подлежит регистрации и отметке в карточке личного приема гражданина. При этом на первом листе такого обращения проставляют отметку «Принято на личном приеме».

3.10. По окончании приема главный врач доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, где он получит ответ.

3.11. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

3.12. При возникновении срочной необходимости, неотложности решения, конфликтной ситуации, требующих незамедлительного разрешения возникшей проблемы, главный врач принимают граждан в любое время рабочего дня (при отсутствии неотложных мероприятий)