


УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГАУЗ «СП№19 ДЗМ»

А.А. Остроухова
«9» января 2023г.

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №19»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Государственного автономного учреждения здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №19» (Поликлиника) для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Поликлиники.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с

- Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323
 - Федеральный закон "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" от 29.11.2010 N 326-ФЗ
 - Закон «О защите прав потребителей»
 - Закон «О персональных данных»
 - Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
 - Гражданским кодексом Российской Федерации,
 - Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях
- иными нормативными актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Поликлиники.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте).

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

2.1. Запись пациента на прием к врачам-стоматологам – терапевтам, врачам-стоматологам-хирургам осуществляется при наличии действующего полиса ОМС г. Москвы или полиса ОМС нового образца, выданного на территории Российской Федерации:

- при личном обращении в регистратуру – для оформления карты необходимы полис ОМС, документ удостоверяющий личность гражданина и СНИЛС;

- через ИНФОМАТ, установленный в холле поликлиники, с 8:00 до 20:00 (ПРИКАЗ от 20 декабря 2012 года N 1470 «Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде» (с изменениями на 29 июня 2017 года).

- через телефонную службу

- через Портал государственных и муниципальных услуг города Москвы: <http://pgu.mos.ru>, (раздел «Запись на прием»)

- через ЕМИАС (Государственная единая медицинская информационно- аналитическая система города Москвы). Дополнительная информация о системе записи к врачам расположена на сайте ЕМИАС

- с помощью мобильных приложений ЕМИАС для платформы iOS и для платформы Android

Перед посещением врача-стоматолога-терапевта, врача-стоматолога-хирурга необходимо распечатать талон на прием в инфомате или получить его при обращении в регистратуру и оформить медицинскую карту в регистратуре.

В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

-Ф.И.О. полностью,

-пол,

- дата рождения (число, месяц, год),

-адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт),

-серия и номер паспорта,

-серия и номер страхового медицинского полиса,

-номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС)

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором.

2.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением: ветеранов войны, членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы. Данная категория пациентов обслуживается **вне очереди**. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов). Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Пациент получает в регистратуре талон с указанным временем приёма. Поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.

2.3. Приём взрослого населения ведётся по адресу: 119021 г. Москва, Олсуфьевский пер. д.1

2.3.1. Приём в поликлинике организован в две смены

Приём к врачу - стоматологу терапевту (зубному врачу) осуществляется по предварительной записи, в день обращения - при наличии талонов в регистратуре. На повторный приём пациента записывает лечащий врач на удобное для пациента время.

График работы врача стоматолога- терапевта:

1-я смена — с 08:00 до 14:00

2-я смена — с 14:00 до 20:00

Суббота — с 09:00 до 18:00 (дежурная смена)

Воскресенье — выходной день

2.3.2. Приём врача-стоматолога хирурга осуществляется по предварительной записи, по острой боли без предварительной записи в день обращения. График работы врача стоматолога хирурга:

1-я смена — с 08.00 до 14.00

2-я смена — с 14.00 до 20.00

Суббота — с 09:00 до 15:00 (дежурная смена)

Воскресенье — выходной день

2.3.3. Приём по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи, вне общей очереди и независимо от прикрепления пациента к поликлинике.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и заместителя главного врача по медицинской части, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, на сайте: <https://stom19.moscow>

2.5. В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить медицинскую карту стоматологического больно в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса.

2.6. Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб обеспечиваются лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию. Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий. При этом лечащий врач обязан обеспечить пациенту своевременную консультацию.

Для аллергологического обследования по показаниям пациенты направляются лечащим врачом в городские аллергологический центры.

2. Пациент имеет право на:

2.1. медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг.

Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации.

Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

2.2. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

2.3. профилактику, диагностику, лечение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.4. получение консультаций врачей-специалистов;

2.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством,

- доступными методами и лекарственными препаратами;
- 2.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 2.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 2.8. отказ от медицинского вмешательства;
- 2.9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 2.10. получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- 2.11. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- 2.12. в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Поликлиники;
- 2.13. получение информации о времени приема врачей, о порядке вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителя, в регистратуре, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле, на официальном сайте Поликлиники в сети интернет, а также позвонив по телефонам Поликлиники;
- 2.14. получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом случае Учреждение обязано оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;
- 2.15. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Поликлиника вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.
- 2.16. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.
- 2.17. иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3. Пациент обязан:

- 3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья.
- 3.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
- 3.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.
- 3.5. При первичном обращении за медицинской помощью в Поликлинику:
- 3.5.1. ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка Государственного автономного учреждения здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №19» для пациентов, наличием

- врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Поликлиники;
- 3.5.2. предъявить оригиналы следующих документов:
- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
 - полис обязательного медицинского страхования;
- для представителя гражданина, в том числе законного:
- документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;
 - в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;
- 3.5.3. дать письменное согласие на обработку персональных данных;
- 3.5.4. дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:
- 1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
 - 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
 - 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
 - 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
 - 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.
- 3.5.5. дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3.6. При каждом посещении Поликлиники предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования.
- 3.7. Соблюдать установленный режим работы Поликлиники, нормы поведения в Поликлинике.
- 3.8. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.9. Уважительно относиться к медицинским работникам Учреждения, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 3.10. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников.
- 3.11. Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы.
- 3.12. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием.
- 3.13. Являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время.
- 3.14. 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.
- 3.15. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.
- 3.16. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.
- 3.17. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- 3.18. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Поликлиники.
- 3.19. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:

- сбор отходов производить в специально отведенные места;
 - входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах),
 - верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
- 3.20. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Поликлиники.
- 3.21. Бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и порядок.
- 3.22. Соблюдать настоящие Правила.
- 3.23. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

4. Пациентам запрещается:

- 4.1. Пронести в здания и кабинеты Учреждения 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.
- 4.2. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях Поликлиники, в которых осуществляются ремонтные работы.
- 4.3. Пользоваться служебным телефоном Поликлиники.
- 4.4. Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения.
- 4.5. Выносить из помещений Поликлиники медицинские документы, изымать какие-либо документы с информационных стендов.
- 4.6. Размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления.
- 4.7. Производить фото и видеосъемку без разрешения администрации Поликлиники.
- 4.8. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях.
- 4.9. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Поликлиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.
- 4.10. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.
- 4.11. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.
- 4.12. Находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения.
- 4.13. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Поликлиники.
- 4.14. Посещать Поликлинику с домашними животными.
- 4.15. Препятствовать проезду служебному транспорту к зданию Поликлиники.

5. Ответственность за нарушение Правил:

- 5.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
- 5.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Поликлиники сотрудниками правоохранительных органов.
- 5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в

зданиях, служебных помещениях, на территории Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) к дежурному администратору, заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части и непосредственно к главному врачу ГАУЗ «СП №19 ДЗМ».

4.1. Обращение (жалоба) подается: дежурному администратору, заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части в устной или письменной форме, главному врачу в письменном или электронном виде на адрес электронной почты: sp19@zdrav.mos.ru. При этом следует зарегистрировать обращение (жалобу) с указанием входящего номера, даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы). Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие органы – страховую медицинскую организацию, Департамент здравоохранения города Москвы (127006, г. Москва, Оружейный переулок, дом 43 тел. 8 (495) 777-77-77, адрес сайта: <http://www.mosgorzdrav.ru>), Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Москве Центральном АО города Москвы, адрес: 119034 г. Москва. Пожарский переулок, дом 7, Горячая линия 8(495) 692-68-19, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве (Управление Роспотребнадзора по г. Москве), адрес: 129626, г.Москва, Графский переулок, д.4, корп.2,3,4. Горячая линия Управления Роспотребнадзора по г.Москве (круглосуточно): 8(495)539-36-96, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области (Управление Роспотребнадзора по Московской области), адрес: Московская область, г. Мытищи, ул. Семашко, д. 2, информационная линия тел.8-800-100-50-14,консультационный центр для потребителей 8(495) 582-93-03.

4.2. 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.

Прием граждан главным врачом осуществляется по предварительной записи по телефону 8(499) 246-16-72. Приемные дни: вторник, четверг с 15:00 до 17:00

Прием граждан заместителем главного врача по медицинской части – ежедневно с 10:00 до 17:00 без предварительной записи.

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

4.4. 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.

4.5. 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации 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. 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.

5.2. В отношении 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 (супруге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности.

6.2. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждения...

амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы

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

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

7.2. 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.

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 (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заместителем главного врача по медицинской части осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5. Регламент работы поликлиники утверждается главным врачом.

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

8.1. Оказание платных медицинских услуг (далее – платные услуги) населению города организуется в ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ» с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно - диагностической, а также восполнения дефицита финансирования к нормативу Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее Территориальная программа), обеспечения граждан Российской Федерации, бесплатной медицинской помощью. Оказание платных услуг производится сверх установленного гарантированного объема, определенного Территориальной программой.

8.2. Платные услуги населению предоставляются Поликлиникой в виде профилактической, лечебно- диагностической стоматологической помощи.

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

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

8.5. Порядок оказания платных услуг определяется отдельными локальными нормативными актами поликлиники.

Вышестоящие организации

1. Министерство здравоохранения Российской Федерации

Телефон справочной службы: (495) 628-44-53, (495) 627-29-44

Многоканальный телефон: (495) 627-24-00

Телефон для информирования о факте регистрации корреспонденции, поступившей из организаций: (495) 627-26-74, (495) 627-24-00 (доб. 4917)

Телефон для информирования о факте регистрации обращений граждан: (495) 627-29-93

«Горячая линия» Росздравнадзора по соблюдению прав граждан в сфере охраны здоровья: 8 800 550 99 03

Адрес электронной почты: info@minzdrav.gov.ru (кроме федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации)

Адрес: 127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3 (55.765464;37.619812)

Режим работы: Понедельник - Четверг 9.00 - 18.00 (перерыв 12.00 - 12.45)

Пятница 9.00 - 16.45 (перерыв 12.00 - 12.45)

Прием корреспонденции: г. Москва, ул. Неглинная, д.25, 3-й подъезд, "Экспедиция"

Ближайшие станции метро: «Цветной бульвар», "Трубная", "Кузнецкий мост"

2. **Департамент здравоохранения города Москвы** (127006, г. Москва, Оружейный переулок, дом 43 тел. 8 (495) 777-77-77, адрес сайта: <http://www.mosgorzdrav.ru>),
3. **Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Москве Центральном АО города Москвы**, адрес: 119034 г. Москва. Пожарский переулок, дом 7, Горячая линия 8(495) 692-68-19,
4. **Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве** (Управление Роспотребнадзора по г. Москве). адрес: 129626, г.Москва, Графский переулок, д.4, корп.2,3,4. Горячая линия Управления Роспотребнадзора по г.Москве (круглосуточно): 8(495)539-36-96,
5. **Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области** (Управление Роспотребнадзора по Московской области), адрес: Московская область, г. Мытищи, ул. Семашко, д. 2, информационная линия тел.8-800-100-50-14, консультационный центр для потребителей 8(495) 582-93-03.