

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №52»
В. Миловатский
17.11.2022



Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №52»

Настоящие правила разработаны в соответствии с:

- Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 29.11.2010 №326 «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника №52» (далее – поликлиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими поликлиники, а также работников поликлиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений/подразделений поликлиники, на сайте поликлиники в сети «Интернет».

1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

-Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

-Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

-Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые поликлиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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

-Посетителем поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого клиника не является местом работы.

-Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет (если они не являются пациентами поликлиники) могут находиться в зданиях и служебных помещениях поликлиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

-Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в клинике.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

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

-выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

-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, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

-получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

-выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

-защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

-возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

-допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг.

2.2. Пациент обязан:

-
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - своевременно обращаться за медицинской помощью;
 - находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в поликлинике;
 - проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
 - не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
 - своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
 - являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
 - сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
 - информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
 - подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
 - ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
 - своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
 - немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
 - в период пребывания в стационаре осуществлять прием лекарственных препаратов, назначенных пациенту в период амбулаторного лечения, только после согласования с лечащим врачом;
 - не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;
 - соблюдать установленный порядок деятельности поликлиники и нормы поведения в общественных местах;

- посещать подразделения поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам поликлиники;
- бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники.

2.3. 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 поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

-
- проносить в здания и служебные помещения поликлиники 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 поликлиники без разрешения;
 - потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
 - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях поликлиники;
 - играть в азартные игры в помещениях и на территории поликлиники;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
 - оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из помещения поликлиники документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
 - размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации;
 - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники;
 - выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
 - находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
 - преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям поликлиники;
 - запрещается доступ в здание и помещения поликлиники 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 поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3. Лечащий врач:

-
- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
 - предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- при необходимости приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам, созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с главным врачом поликлиники (заведующим подразделения поликлиники) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих правил поведения и иных законных требований.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

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

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

5. Порядок разрешения конфликтов

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

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

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

5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего

лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

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

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту 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. 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.

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

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

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

7. Порядок обращения пациентов в поликлинику

7.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Узнать номер Вашего участка можно в справочном: Телефон Колл-центра 246-73-08

7.2. 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.

7.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному участковому принципу непосредственно в поликлинике и (или) на дому. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с 8-00 до 14-00 по телефону: «122» -Колл-центра 246-73-08

7.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- действующий страховой полис (или временное медицинское свидетельство);
- СНИЛС

В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, место работы или учебы, на основании СНИЛС, номер индивидуального страхового счета. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача регистратором. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**

7.5. Пациенты, записавшиеся на прием к врачу по предварительной записи (через колл-центр, интернет и т.д.) идут на прием к врачу минуя регистратуру. Если пациент пришел к врачу без записи или записался в день приема, необходимо обратиться в регистратуру за стат. талоном и амбулаторной картой.

7.6. Право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях предоставляется следующим категориям граждан в соответствии с федеральным законодательством:

- инвалидам ВОВ
- участникам ВОВ
- воинам-интернационалистам
- Героям Советского Союза, РФ, полным кавалерам ордена Славы, Героям Социалистического Труда
- лицам, подвергшимся воздействию радиации вследствие аварии на ЧАЭС и подобных объектах
- бывшим несовершеннолетним узниками фашистских концлагерей
- гражданам, пострадавшим от политических репрессий, реабилитированным
- гражданам, награжденным медалями «За оборону Ленинграда», «Житель блокадного Ленинграда»
- вдовам погибших (умерших) участников ВОВ
- лицам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России»
- многодетным матерям
- инвалидам 1 группы по зрению

Все лица, имеющие право на внеочередной прием, приглашают в кабинет врача медицинской сестрой.

7.7. Пациенты, нуждающиеся в оказании экстренной медицинской помощи или неотложной медицинской помощи, направляются в кабинет неотложной медицинской помощи.

7.8. Внеочередной прием по экстренным показаниям осуществляется при наличии специального маркированного талона, выданного в кабинете доврачебного приема.

7.9. Лицам, признанным в соответствии с действующим законом недееспособными, медицинская помощь оказывается в присутствии их законных представителей. Полномочия представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом. (ст.53 ГК РФ).

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

порядке, установленном Комитетом по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

7.11. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию с бюро госпитализации, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

7.12. Как попасть на прием к врачу (специалисту)?

7.12.1. Расписание участковых терапевтов доступно:

-в справочном окне, по телефону Колл-центра 246-73-08

-на информационных стендах рядом с регистратурой;

-на сайте поликлиники.

7.12.2. Запись к врачам специалистам:

В соответствии с распоряжением Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 09.08.2018 № 417-р «Об утверждении Регламента государственных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, по предоставлению услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу» прием заявок (запись) на прием к врачу предоставляется обратившемуся лицу (заявителю) в момент обращения: в регистратуру; в Центр записи к врачу или колл-центр учреждения здравоохранения по телефону; с использованием инфомата; с использованием Интернет-Порталов, мобильного приложения, входящего в состав ГИС РЕГИЗ, Интернет-ресурсов.

Информацию по вопросам приема заявок (запись) на прием к врачу заявители могут получить следующими способами:

направление запросов в письменном виде по адресам учреждений здравоохранения, в электронной форме по адресам электронной почты указанных учреждений здравоохранения;

по справочным телефонам учреждений здравоохранения;

в сети Интернет на официальных сайтах учреждений здравоохранения;

при личном обращении на прием к специалистам учреждений здравоохранения (в дни и часы приема);

на информационных стендах в местах предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

Во исполнение вышеуказанного распоряжения Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга, на официальном сайте СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 52» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://p116.spb.ru> ведется On - line запись к врачу через терминал — с 8.00 до 20.00 — установлен в холле 1-го этажа; по телефону: 246-73-08 с 8.00 до 20.00 — Колл-центр для записи; на сайтах p116.spb.ru и gorzdrav.spb.ru

В случаях Вашего личного обращения на прием к врачу в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 52» нет необходимости получать медицинскую амбулаторную карту в регистратуре, т.к. ее получает медицинская сестра Вашего лечащего врача.

7.12.3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.

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

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а

также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, 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.

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

8.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в страховом столе поликлиники.

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

9.1. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

9.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены:

- на стенде рядом с регистратурой (холл первого этажа);
- на стенде рядом с кассой (холл первого этажа);
- на сайте поликлиники;
- в папке «Информация для пациентов» (находится у администратора платных услуг или в кассе).

9.3. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

9.4. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №52» категорически запрещена!

9.5. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

10. Информация, предоставляемая для потребителей платных медицинских услуг

В соответствии со статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

При оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи.

Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

Медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной

программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеют право оказывать пациентам платные медицинские услуги:

1) на иных условиях, чем предусмотрено программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами;

2) при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

3) гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

4) при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 настоящего Федерального закона.

Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема оказываемой медицинской помощи, предоставляемых такому пациенту без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Порядок и условия предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг пациентам устанавливаются Правительством Российской Федерации.

К отношениям, связанным с оказанием платных медицинских услуг, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

В соответствии с Информацией Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 2 января 2018 г. "О защите прав потребителей медицинских услуг" отношения между хозяйствующими субъектами (организациями и индивидуальными предпринимателями), осуществляющими медицинскую деятельность, и физическими лицами, основанные на возмездном предоставлении гражданам медицинских услуг, регулируются соответствующими положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон РФ "О защите прав потребителей", Закон), а также Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации 04.10.2012 N 1006 (далее - Правила). Соблюдение содержащихся в них обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг.

В этой связи, Роспотребнадзор считает необходимым дать следующие разъяснения по вопросам оказания гражданам платных медицинских услуг.

Согласно п. 7 Правил медицинские организации вправе предоставлять на платной основе такие виды медицинских услуг, как индивидуальный медицинский пост в стационаре; применение для лечения лекарств, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов; применение медицинских изделий и лечебного питания, не предусмотренных стандартами медпомощи; анонимное оказание медицинских услуг. Платно оказываются медицинские услуги иностранным гражданам, не застрахованным по обязательному медицинскому страхованию. Также взимается плата при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг (кроме случаев

оказания скорой медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме).

Предоставление платных медицинских услуг осуществляется при обязательном наличии у медицинского учреждения лицензии на каждый вид деятельности (п. 46 ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 04.05.2011 N 99 "О лицензировании отдельных видов деятельности").

Согласно п. 11 Правил исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

- а) для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется); для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество (если имеется);
- б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Согласно п. 13 Правил потребитель вправе потребовать для ознакомления копию учредительного документа медицинской организации, копию свидетельства о государственной регистрации (для индивидуального предпринимателя), копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг).

Договор о предоставлении платных медицинских услуг (далее - договор) заключается потребителем и исполнителем в письменной форме и должен содержать сведения об исполнителе, потребителе услуги, информацию о перечне платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, их стоимости, сроках и порядке их оплаты, условиях и сроках предоставления платных медицинских услуг, ответственности сторон за невыполнение условий договора, порядке изменения и расторжения договора, иных условиях, определяемых по соглашению сторон (см. п. 16, 17 Правил).

Следует отметить, что согласно п. 27 Правил исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при

отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Согласно п. 28 Правил, платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (п. 31 Правил).

Согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору предъявить одно из требований, установленных нормами этой статьи. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора, и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Обращаем внимание, что согласно ст. 14 Закона вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в полном объеме.

В случае, если имущественные требования потребителя не удовлетворены в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в рамках гражданского судопроизводства (п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации и п. 1 ст. 17 Закона).

В этой связи информируем, что в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора.

При этом в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона и п.п. 4, 2 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (в случае, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей).

Кроме того, в соответствии со ст. 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В этой связи разъясняем, что в соответствии с взаимосвязанными положениями ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и п. 5 ст. 40 Закона Роспотребнадзор и его территориальные органы до принятия решения судом первой инстанции могут вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях обеспечения защиты прав потребителя.

Относительно проверки качества предоставленных платных медицинских услуг поясняем, что Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения является Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), на которую возложен согласно п. 5.1.3. Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 N 323, государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ:

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №52», адрес местонахождения: 194356, г. Санкт-Петербург, ул. Асафьева, д.1, зарегистрированное Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №15 по Санкт-Петербургу, ГРН 2127847183418, дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения 13.01.2012, ОГРН 1027801554758, Лицензия на осуществление медицинской деятельности №Л041-01148-78/00368943 от 10 октября 2016г, выдана бессрочно Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга, адрес местонахождения лицензирующего органа: 191023, Санкт-Петербург, ул. Малпя Садовая, д.1, тел (812)314-04-43

Главный врач СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №52 –

Миловатский Сергей Владимирович, тел.596-00-13 (секретарь)
Ул. Асафьева, д.1, <http://www.p116.spb.ru>
Прием граждан: среда с 15-00 до 17-00 час. каб.№417-1

Заместитель главного врача по медицинской части –

тел. 596-01-02

Прием граждан: каб.№417-2
Пн., Ср., Чт. с 10-00 до 12-00 час., Вт., Пятн. с 14-00 до 17-00 час.

Заместитель главного врача по ЭВН

Фенина Ольга Александровна, тел. 596-00-28

Прием граждан: каб.№403

Ежедневно, кроме субботы и воскресения с 09-00 до 13-00 час.

Заведующий поликлиникой №116

Суринт Наталья Александровна, тел.596-09-94

Прием граждан: каб.№404

Пн. с 10-30 до 13-30 час., Вт. с 13-00 до 17-00 час.

Заведующий поликлиническим отделением №52

Семина Ольга Владимировна, тел. 594-90-31

Парголово, ул. Ломоносова, д.76

Прием граждан: Пн., Среда, Четв., Пятн. с 12-00 до 15-00 час., Вт. с 15-00 до 17-00 час.

Заведующий отделением общей врачебной практики

Федоров Алексей Олегович, каб.№301

Парголово, ул. 1 Мая, д.107, к.5

Прием граждан: Пн., Вт., Среда с 12-00 до 15-00, Пт. с 09-00 до 12-00 час.,

Четв. с 15-00 до 17-00час.

В состав ГБУЗ «Городская поликлиника №52» входит:

- **Поликлиника №116, ул. Асафьева, д.1;**
- **Поликлиническое отделение №52, Парголово, ул. Ломоносова, д.76;**
- **Отделение общей врачебной практики: Парголово, ул. 1 Мая, д.107, к.5;**
- **Отделение скорой медицинской помощи: пр. Луначарского, д.60.**

Подробную информацию по интересующим Вас вопросам Вы можете найти на нашем официальном сайте или узнать по телефону Колл-центра 246-73-08

ОТДЕЛ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

194156 г. Санкт-Петербург, ул. Новороссийская, д.18

Тел.: (812) 576-52-91; факс (812) 576-56-13

t-mail:zdrav@tvyb.gov.spb.ru

Прием граждан:

Среда с 09-00 до 18-00

Обед с 13-00 до 14-00

Начальник отдела – Гущин Павел Александрович, каб. 201

Тел. Приемной: (812) 576-52-91

Прием граждан: среда с 16-00 до 18-00

По вопросам, связанным с работой районных служб для взрослого населения, с работой поликлиник взрослой сети – Ковалева Наталья Александровна

Тел. (812) 576-56-56 доб. 757, каб.204

КОМИТЕТ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

Адрес: 191023, г. Санкт-Петербург

Ул. Малая Садовая, д.1

Единая информационно-справочная служба: тел. (812) 635-55-64

Приемная: (812) 571-34-06

Медицинская справочная служба: (812) 63-555-63
Дежурный врач-инспектор: (812) 571-09-06

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования

Московский пр., д. 120. Телефон обращений граждан: (812) 703-73-01

Директор ТФ ОМС

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу

Адрес: 191025, г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19

Тел./факс: +7 (812) 764-42-38

Факс: +7 (812) 764-55-83

Эл. почта: uprav@78rospotrebnadzor.ru

Порядок рассмотрения обращений граждан, направленных на официальный сайт Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу

Официальный сайт Управления является дополнительным средством для обеспечения возможности направления гражданами обращений в электронном виде, о вопросах входящих в компетенцию Управления.

Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт путем заполнения электронной формы, поступают в отдел по работе с обращениями граждан и оказания государственных услуг.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества, полного почтового или электронного адреса рассмотрению не подлежат.

Порядок рассмотрения письменных обращений в Управлении Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также приказом Роспотребнадзора от 20.01.2014г. №28 "Об утверждении инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека".

Адреса для направления письменных обращений граждан:

Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу:

191025 г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д.19

Территориальные отделы:

- Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу в Выборгском и Калининском районах:

194214, Санкт-Петербург, Удельный пр., 20

ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№№	Наименование документа (копии)
1	Устав СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 52»
2	Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц о юридическом лице, зарегистрированным до 1 июля 2002 года серия 78 № 000855087, выданное Министерством Российской Федерации по налогам и сборам
3	Лицензия на осуществление медицинской деятельности от 10.10.2016 № ЛО-78-01-007232, выдана Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга (с приложениями)
4	Положение о распределении денежных средств, полученных при оказании консультативных, лечебных, диагностических и иных услуг сверх территориальной базовой медицинской программы
5	Приказ СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 52» от 10.08.2018 № 347 «Об утверждении типовой формы договора о предоставлении платных медицинских услуг» с приложениями
6	Прейскурант на платные медицинские услуги Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника №52»
7	Правила внутреннего распорядка СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 52
8	Выписка из ЕГРЮЛ СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 52»
9	Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
10	Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"
11	Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
12	Правительство РФ Постановление от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»
13	Закон Санкт-Петербурга «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 201_ год и на плановый период 201_ и 202_ годов»
14	Врачи СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 52», участвующие в предоставлении платных медицинских услуг в соответствии с договором
15	Расписание приема врачей СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 52»
16	
17	
18	
19	