

## **Правила поведения Пациентов и посетителей**

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администратора клиники;
- курить на лестничных площадках, в холле и других помещениях клиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещений Общества сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов;
- вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Общества, громко и вызывающе выражать свои эмоции;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры).

## 6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением или заместителю главного врача по лечебной работе.

6.2. При личном обращении Пациент (законный представитель Пациента) обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт).

6.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

6.4. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) Пациент (законный представитель Пациента) может обращаться непосредственно к старшему врачу клиники (управляющему клиникой) или оставить свое обращение в письменном виде в администратора клиники, расположенной по адресу: Санкт-Петербург, ул. Большая Конюшенная, д. 17, лит. А, пом. 17Н. Время приема: с 09.00 ч. до 21.00 ч., без выходных, либо на сайте клиники - [www.medsouz.spb.ru](http://www.medsouz.spb.ru).

6.5. Пациент (законный представитель Пациента) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон для связи с ним, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент либо (законный представитель Пациента) прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

6.6. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации (Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей информации клинике, расположенной по адресу Санкт-Петербург, ул. Большая Конюшенная, д. 17, лит. А, пом. 17Н.

6.7. Ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении.