

ПРАВИЛА
Внутреннего распорядка и приема пациентов
в ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника» (далее медицинская организация) и приема пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинской организацией и распространяются на структурные подразделения ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника».

1.2. Внутренний распорядок медицинской организации и приема пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками больницы, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в медицинской организации.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, как дневного стационара, так и поликлиники, а также иных лиц, обратившихся в больницу, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка и приема пациентов включают:

- порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника» и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка и приема пациентов размещаются на информационном стенде медицинской организации в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка и приема пациентов также размещаются на официальном сайте медицинской организации.

2. Порядок обращения пациентов в ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника»

2.1. ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника» является медицинским учреждением, оказывающим первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную, медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, условиях дневного стационара и скорую медицинскую помощь. Кроме этого, в ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника» проводятся медицинские осмотры, медицинские освидетельствования и медицинские экспертизы.

2.2. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее № ФЗ № 323-ФЗ). При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи **по телефону 03 или 2-90-29.**

2.3. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру медицинской организации или предварительно позвонив **по телефону 2-11-34.**

2.4. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, домашний адрес.

2.5. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт и полис обязательного медицинского страхования.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле и на официальном сайте медицинской организации.

2.7. В регистратуре медицинской организации при первичном обращении, согласно Приказа Министерства здравоохранения РФ от 15.12.2014 г. № 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению» (далее – Приказ № 834н) на пациента заводится Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» (далее – Медицинская карта), по форме № 025/у, 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 и другие сведения, предусмотренные Приказом № 834н. Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенных в [Перечень](#), оформляется после выбора медицинской организации и врача при первом обращении в медицинскую организацию за предоставлением первичной медико-санитарной помощи. Согласно ст. 94 ФЗ № 323-ФЗ осуществляется обработка персональных данных о лицах, которым оказываются медицинские услуги.

2.8. Медицинская карта пациента является основным учетным медицинским документом медицинской организации и хранится в регистратуре данной медицинской организации.

2.9. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации.

2.10. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается врачом или заведующим отделением.

2.11. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении или в условиях дневного стационара, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.12. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется отделением скорой медицинской помощи, а также при самообращении больных при наличии медицинских показаний.

3. Права и обязанности пациентов.

3.1 Права и обязанности пациентов предусмотрены Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г.

3.2. 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, и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор медицинской организации в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- обследование, лечение и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном медицинской организацией порядке с жалобой к должностным лицам больницы, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу больницы, должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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 законодательством - право на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 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;
- право на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи;
- право на допуск адвоката или законного представителя для защиты прав;
- право на допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинской организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации и приема пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения учреждения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету и режим;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка медицинской организации.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника»

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. Все возникающие споры между пациентом и сотрудниками медицинской организацией рассматриваются должностными лицами данной организации.

4.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника», согласно графику приема граждан в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинской помощи решаются врачебной комиссией ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника».

4.4. При личном приеме пациент (гражданин) предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законодательством Российской Федерации.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои ФИО (полностью, отчество при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законодательством Российской Федерации.

4.8. Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому адресу, указанном 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 медицинской организации. 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. Сведения о том, кому из близких, может передаваться медицинская информация, заносятся со слов пациента в медицинскую карту и подписываются пациентом.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 законодательством РФ.

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

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 мая 2012 г. № 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Медицинская документация является учетной и отчетной документацией, собственником и держателем которой является медицинская организация и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы 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 в кабинете по выписке больничных листов медицинской организации.

6.5. Пациент (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента (законного представителя) ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны при личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7. График работы ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника» и ее должностных лиц.

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

7.2. Режим работы медицинской организации 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 и по согласованию с профсоюзными органами.

7.4. Прием населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде, или на официальном сайте медицинской организации.

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

8.1. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Положением об оказании платных медицинских услуг ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника».

8.2. Информация о предоставлении платных медицинских услуг размещена на информационном стенде, который находится около кассы на 3-м этаже Поликлинического отделения ГБУЗ Республики Мордовия «Ромодановская поликлиника» и на сайте медицинской организации.