

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ в МЧУ «Поликлиника Вита-М»

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача МЧУ «Поликлиника Вита-М».

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в медицинском учреждении (далее - учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и учреждением и включают:

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

1.3. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, 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 для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в поликлинике на видном месте.

1.5. В помещениях учреждения и его структурных подразделениях запрещается: находиться в верхней одежде; вести громкие разговоры, курить в зданиях и помещениях; распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; использовать служебные телефоны в личных целях.

1.6. Фото и видеосъемка в помещениях учреждения производится по согласованию с главным врачом. Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Пациенты имеют возможность получить в данном лечебном учреждении и

его обособленных подразделениях медицинские услуги, направленные на профилактику заболеваний, а также по своевременной диагностике, лечению в амбулаторных условиях; по прохождению медицинских осмотров, медицинских освидетельствований, медицинских экспертиз.

2.2. 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.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в поликлинике или на дому. Для получения медицинской помощи на дому при обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом врача, а для забора анализов процедурную медсестру (для забора анализов выезд с 8.30 до 10.00), для вызова врача с 7-30 до 19-00 по предварительной записи по телефону регистратуры поликлиник:

**МЧУ «Поликлиника Вита-М» г. Арзамас ул. Ленина д.110
Тел. 8(83147)2-82-48, 8-952-7777-303**

**Обособленное подразделение «Центр» г. Арзамас ул. Севастопольская д.8а
Тел. 8(83147)7-03-14, 8-952-4444-189**

**Обособленное подразделение «Запад» Ардатовский р-н, р.п. Ардатов, ул. Ленина, д.7
Тел. 8(83179)5-06-51, 8-902-302-94-44**

**Обособленное подразделение «Юг» г. Лукоянов, ул. Пушкина д.41а
Тел. 8(83196)4-14-14, 8-953-569-2000**

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру поликлиники. **При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис.** В регистратуре поликлиники 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, СНИЛС.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.

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

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при непосредственном обращении, а также по телефону. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, расписании работы кабинетов поликлиники пациент может получить в регистратуре в устной форме и по телефону.

2.6. Направления на медицинские лечебные и диагностические процедуры выдаются лечащим врачом.

2.7. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

2.8. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

2.9. 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 настоящих правил внутреннего распорядка.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в ред. от 28.12.2022 г).

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача;
- на соблюдение этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских и иных работников медицинской организации;
- 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, в том числе сведений 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, а так же выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- на получение платных медицинских услуг в соответствии с действующим положением об оказании платных медицинских и прочих услуг;
- в случае нарушения своих прав, пациент, законный представитель может обратиться с жалобой в администрацию медицинской организации, в контролирующие организации, либо суд.
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.2. Пациент обязан:

- Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка, а также правила и нормы поведения в общественных местах;
- Уважительно относиться ко всем лицам, находящимся в медицинской организации, в том числе к медицинским и иным работникам;
- заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать нормы личной гигиены

и своевременно обращаться за медицинской помощью;

- соблюдать предписания и рекомендации медицинских работников, режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- исполнять требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу;

В обязанность пациентов также входит:

- бережное отношение к имуществу учреждения;
- уважительное отношение к другим пациентам, соблюдение очередности, пропуск лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- - соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил: входить в кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
- соблюдение правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. На территории медицинской организации запрещено:

- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения;
- изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать медицинскую организацию с домашними животными;
- курить в помещениях и на территориях медицинской организации;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации медицинской организации;
- приносить в медицинскую организацию и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у пациента, его законного представителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- вести аудио- или видеосъемку без разрешения администрации медицинской организации.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ (в ред. от 27.12.2018 № 528-ФЗ).

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники согласно

графику приема граждан.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (законный представитель помимо документа, удостоверяющего личность, предоставляет документ, подтверждающий полномочия в отношении представляемого лица). Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема 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 личного приема граждан. 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 которые 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.

5.9. Администрацией медицинской организации подлежат рассмотрению все жалобы и обращения граждан, за исключением анонимных.

5.10. Ответы на жалобы и обращения граждан, поступивших в медицинскую организацию электронно либо по почте, представляются только в той части, которая не затрагивает сведения, относящиеся к врачебной тайне.

5.11. Замечания, предложения, отзывы о работе медицинской организации можно записать в журнале отзывов и предложений, который находится в регистратуре. Данные заявления и предложения разбираются администрацией медицинской организации в обязательном порядке.

5.12. Пациент (законный представитель), в случае нарушения его прав, может также обратиться в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора, территориальный орган Роспотребнадзора, территориальный фонд обязательного медицинского страхования, страховую медицинскую организацию либо в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Каждый имеет право получить 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.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям в личной беседе (статья 22 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям и др.), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

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

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

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

7.2. 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.

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

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

8. График работы поликлиники и ее должностных лиц

8.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка МЧУ «Поликлиника Вита-М» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации и Нижегородской области.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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 по телефону поликлиники.

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

9.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг МЧУ «Поликлиника Вита-М», а также законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

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

9.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах.

9.4. Поликлиника обязана обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг.

9.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются с оформлением Договора о предоставлении платной услуги и кассовый чек об оплате услуги.

9.6. Предоставление платных услуг без оформления Договора и кассового чека об оплате услуги в подразделениях МЧУ «Поликлиника Вита-М» категорически запрещена!

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

10. Ответственность

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.