Приложение №4

к приказу ОГБУЗ ОБ КО №1

№ 547 от «03» июля 2019г.

**ПРАВИЛА**

**внутреннего распорядка для пациентов поликлиники**

**ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1»**

1. **Общие положения**

Правила внутреннего распорядка являются локальным организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между пациентом и медицинской организацией, и распространяются на все структурные подразделения поликлиники и всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных прав пациента, создания благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

* 1. Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники включают:
* порядок обращения пациентов
* права и обязанности пациентов
* порядок разрешения конфликтных ситуаций
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
* порядок получения медицинской документации пациентом (законным представителем)
* информация о предоставлении платных медицинских услуг
  1. Правила размещаются на информационных стендах и на официальном сайте больницы

1. **Порядок обращения пациентов**
   1. В поликлиниках оказывается первичная медико-санитарная помощь и первичная специализированная медико-санитарная помощь.

Первичная медико-санитарная помощь включает мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, наблюдению за течением беременности, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения.

* 1. Организация первичной медико-санитарной помощи гражданам осуществляется по территориально-участковому принципу.
  2. Режим работы поликлиник

*Поликлиника взрослых №3*

понедельник-пятница 8.00-19.00

суббота 8.00-18.00

воскресенье и праздничные дни 9.00-15.00 (прием осуществляют дежурные врачи)

*Детские поликлиники*

понедельник-пятница 8.00-18.00

суббота 8.00-17.00

воскресенье и праздничные дни 9.00-15.00 (прием осуществляют дежурные врачи)

* 1. Гражданин имеет право на выбор медицинской организации не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). Порядок выбора медицинской организации утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 года №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».
  2. Прием пациентов проводится согласно записи, в том числе по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и другими способами записи в соответствии с прикреплением гражданина (по территории обслуживания и (или) прикрепленным на обслуживание по заявлению).
  3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема и номеров кабинетов, о правилах вызова врача на дом, о порядке записи на прем к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно на информационных стендах.
  4. При обращении в поликлинику, при себе необходимо иметь следующие документы:
* документ, удостоверяющий личность (паспорт / свидетельство о рождении)
* полис обязательного медицинского страхования
* СНИЛС (при наличии)
* документ, удостоверяющий личность родителя (-ей)
  1. Медицинская помощь детям до 15 лет оказывается с согласия и в присутствии родителя (-ей) или законного представителя ребенка. Иные лица, в том числе другие родственники (бабушки, дедушки, сестры, братья и т.д.), при представлении интересов ребенка должны предъявлять доверенность, оформленную законными представителями (основание ст. 185 ГК РФ) и документ, удостоверяющий личность представителя.
  2. Право на внеочередное получение медицинской помощи в областных государственных бюджетных учреждениях здравоохранения предоставляется в соответствии с законом Костромской области от 3 ноября 2005 г.№314-ЗКО «О порядке внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан по программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в областных государственных медицинских организациях».
  3. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

* 1. При первичном обращении в регистратуре заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях
  2. При неотложных состояниях (при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента) оказание медицинской помощи осуществляется без предварительной записи.
  3. При невозможности оказания медицинской помощи в поликлинике в неотложной форме, в которую обратился пациент, медицинская организация организует оказание необходимой помощи в другой медицинской организации.

При наличии медицинских показаний организуется и обеспечивается медицинская эвакуация пациента в стационар в т.ч. с привлечением скорой помощи.

* 1. Направление на госпитализацию в плановом порядке осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования пациента при наличии медицинских показаний.

**3. Права и обязанности пациентов**

В соответствии со статьей 19 Федерального закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года

Каждый имеет право на медицинскую помощь.

Каждый имеет право на 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, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации.

**Пациент имеет право на:**

1. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом №323;
2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3. получение консультаций врачей-специалистов;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
6. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
8. отказ от медицинского вмешательства;
9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
10. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав; 11) 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.

**Пациент обязан:**

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья
* своевременно обращаться за медицинской помощью
* соблюдать правила поведения пациента в медицинской организации, приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае опоздания ставить об этом в известность врача или среднего медицинского работника
* выполнять предписание врача, своевременно сообщать о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших проблем
* уважать права других пациентов. Уважительно относиться к другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи
* соблюдать очередность, пропускать пациентов, имеющих право на

внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации

* не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и токсическом опьянении, за исключением необходимости в экстренной и неотложной помощи
* соблюдать правила запрета на курение в медицинских учреждениях
* бережно относиться к имуществу поликлиники
* соблюдать требования пожарной безопасности

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников поликлиники и посетителей в здании и служебных помещениях **запрещается:**

* находится в служебных помещениях без разрешения
* иметь при себе крупногабаритные предметы (мешки, чемоданы, корзины и др.)
* выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находится в поликлинике в иных коммерческих целях
* приносить в здание поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые радиоактивные, химические и взрывчатые вещества
* размещать в поликлинике объявления без разрешения администрации
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных стендов
* громко разговаривать, шуметь, пользоваться мобильной связью во время приема врача, выполнения процедур, манипуляций, обследований
* играть в азартные игры
* оставлять без присмотра личные вещи
* посещать поликлинику с домашними животными
* оставлять малолетних детей без присмотра
* преграждать проезд транспорта к зданию поликлиники

Запрещено во всех помещениях медицинской организации производить аудио, фото и видео съемку без получения согласия лица, являющегося объектом съемки, а также без предварительного уведомления и разрешения уполномоченного представителя больницы.

1. **Порядок разрешения конфликтных ситуаций**
   1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к старшей медицинской сестре, врачу, заведующему отделением, заместителям главного врача по профилю или главному врачу больницы, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.
   2. Пациенты (или их законные представители) могут направить обращения для рассмотрения администрацией больницы, для чего организованы следующие формы работы:

* Горячая телефонная линия

Поликлиника взрослых №3 31-30-32, 47-13-11, 31-32-44, 31-45-48

Отделение поликлиники №3 45-04-00

Время работы: понедельник – пятница 8.00-15.00

Детские поликлиники 55-49-33, 51-48-43

Время работы: понедельник – пятница 8.00-15.00

* прием письменных обращений граждан осуществляется по почте на адрес медицинской организации (156002, г. Кострома, ул. Спасокукоцкого, 29/62) или непосредственно секретарем в приемной главного врача

понедельник-четверг 8.30-17.00

пятница 8.30-16.00

* прием электронных обращений осуществляется

E-mail: gb2@lpu.dzo-kostroma.ru

Сайт больницы: www.gb2.dzo-kostroma.ru

* прием граждан главным врачом и его заместителями. Информация о времени приема размещена на информационных стендах и официальном сайте больницы

1. **Порядок предоставления информации**

**о состоянии здоровья пациентов**

* 1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами больницы. 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.
  2. 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, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
  3. 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.
  4. 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.
  5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

1. **Порядок получения медицинской документации пациентом**

**(законным представителем)**

* 1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 26.06.2011г. №624 н «Об утверждении Порядка выдачи листов нетрудоспособности».
  2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность являются: установленной формы листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности (ф.095-У для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.

Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской карте амбулаторного больного, обосновывающей временное освобождение от работы.

Получение пациентами листка нетрудоспособности и справки должны быть заверены печатями установленного образца.

* 1. При нарушении режима в листе нетрудоспособности делается соответствующая отметка.

Нарушением режима считается:

* нарушение без уважительных причин режима, предписанного лечащим врачом
* не явка без уважительных причин в назначенный срок на врачебный осмотр или проведение МСЭ
* заболевание или травма, наступившие вследствие алкогольного, наркотического токсического опьянения или действий, связанных с таким опьянение
  1. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, а так же получение копии медицинской документации утвержден 22 статьей Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.06.2016г. №425 н « Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровье пациента».

**7. Информация о предоставлении платных медицинских услуг**

7.1. Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи

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

7.3. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, порядок и условия их предоставления определяется Положением об оказании платных услуг ОГБУЗ ОБ КО №1

7.4. Платная медицинская помощь предоставляется после подписания договора

7.5. 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

7.6. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги

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

7.8. Информация о платных видах медицинских услуг, порядок и условия их предоставления размещается на информационных стендах и сайте больницы

7.9. Объем и качество платных медицинских услуг должно соответствовать условиям договора

7.10. Платные услуги предоставляются при наличии добровольного информированного согласия пациента. Факт добровольного информированного согласия на оказание платных услуг фиксируется в медицинской документации пациента

7.11. Расчеты осуществляются с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека

7.12. По требованию лица, оплатившего услуги, выдается справка об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации по установленной форме