УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ОГБУЗ «Вохомская МБ» В.Г.Неганова

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021г.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов ОГБУЗ Вохомская МБ**

1. **Общие положения.**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведение пациента во время его нахождения в ОГБУЗ «Вохомская МБ» (далее – ЛПУ), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и поликлиникой.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее Федеральный закон), а также иными нормативными актами Российской Федерации, определяющими права и обязанности пациента и распространяют своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью в ЛПУ.
 1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала поликлиники и пациентов, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма, качества и безопасности.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ЛПУ включают:
	* порядок обращения в ЛПУ;
	* права и обязанности пациента, а также иных посетителей ЛПУ;
	* порядок разрешения конфликтных ситуаций между ЛПУ и пациентом, а также иными посетителями ЛПУ;
	* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
	* порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
	* график работы ЛПУ и ее должностных лиц;
2. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ЛПУ должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры). Информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

**II. Порядок обращения пациентов в ЛПУ.**

1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя учреждения и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.
2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону : **03**  или **8-915-916-02-78 , 2-27-50**  круглосуточно.
3. Медицинская помощь населению осуществляется в поликлинике в будние дни с **830 до 1642.** Стационар работает круглосуточно.
4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру учреждения либо записаться на прием через электронную Единую регистратуру или по телефону: **2-19-37.**
5. **При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис пациента и страховое свидетельство государственного пенсионного страхования.**
6. 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, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.
7. При госпитализации в круглосуточный стационар или в стационар с дневным пребыванием заводится история болезни, 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, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.
8. **Медицинская карта пациента и история болезни являются собственностью ЛПУ и должны храниться в регистратуре.** Медицинская карта выдается на руки пациенту, только, в случае направления лечащим врачом пациента на МСЭ . Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный журнал. После возвращения с МСЭ, амбулаторная карта возвращается в регистратуру, в течении **7 календарных дней**. История болезни на руки больному не выдается, больному выдаётся выписка из истории болезни, которая вклеивается в амбулаторную карту В случае, когда пациент выезжает на постоянное место жительства в другой регион, по его заявлению или по его заверенной нотариусом доверенности, выдается выписка из амбулаторной карты. Выписка оформляется в течении **10** рабочих дней. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**
9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов ЛПУ в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.
10. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и участковым врачам педиатрам в поликлинике осуществляется непосредственно через окно регистратуры, по телефонному звонку либо самостоятельно через « Электронную регистратуру ». Острые больные и больные, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи принимаются в отделении скорой медицинской помощи.
11. 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 регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.
12. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.
13. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача-педиатра, врача-терапевта (участкового), либо врача специалиста , с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

**III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей ЛПУ.**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право
	* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
	* информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
	* обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;
	* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
	* перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации и при согласии другого врача;
	* обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
	* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
	* отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
	* обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
	* 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 законодательными актами;
	* 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.
2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют :
* дети-инвалиды;
* дети из многодетных семей;
* участники ВОВ и лица приравненные к ним;
1. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:
	* соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей ЛПУ;
	* бережно относиться к имуществу ЛПУ;
	* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
	* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
	* предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья ( здоровья его ребенка ), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
	* выполнять медицинские предписания;
	* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
	* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения ЛПУ в сменной обуви или бахилах). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
	* соблюдать время, указанное медсестрой, для получения процедур в условиях стационара с дневным пребыванием.
2. Посетители ЛПУ, не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей ЛПУ. (Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ). При этом ЛПУ (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей ЛПУ и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители ЛПУ считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.
3. Всем лицам, находящимся на территории ЛПУ, запрещается:
	* Распивать спиртные напитки, входить в ЛПУ в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
	* Самовольно проникать в служебные помещения ЛПУ.
	* Приносить в ЛПУ легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
	* Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
	* Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении ЛПУ.
	* Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
	* Ставить транспортные средства вне оборудованной стоянки и на территории ЛПУ.
	* Нарушать режим в стационарном отделении: громко разговаривать, кричать, курить в палатах и помещении стационара, находиться в отделении без сменной обуви (или бахил), находиться в отделении в верхней одежде, посещать тяжелобольных в палате более одного человека.
	* В стационаре дневного пребывания, приходить на процедуры, не во время указанное процедурной медсестрой, не иметь сменной обуви,
	* Пользоваться дверью, соединяющей поликлинику и стационар.
	* Находиться в коридоре стационара, при ожидании процедур.

**IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ЛПУ согласно графика приема граждан или обратиться в администрацию ЛПУ в письменном виде.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
3. В случае, если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
4. 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее администрации ЛПУ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ЛПУ , направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заместителем главного врача по лечебной работе или иными должностными лицами организации 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренными законодательными актами.

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

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
2. Документации, 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, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы ( учебы ). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре поликлиники.

**VII. График работы ЛПУ и ее должностных лиц.**

1. График работы ЛПУ и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка ЛПУ с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы ЛПУ 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.
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.
4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в окне регистратуры или на стенде рядом с регистратурой.

**Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.**