Утверждаю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ директор Кузьмина В.И.

\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Правила внутреннего распорядка для пациентов

ООО «Центр современной флебологии и профилактической медицины»

1. Общее положение
   1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее -Правила) являются организационно – правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентовв медицинской организации , а также иные поросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и медицинской организацией и распространяются на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
   2. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации включают:

- порядок обращения пациента

- права и обязанности пациента

- правила поведения пациентов и их законных представителей

- порядок разрешения конфликтных ситуаций

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

1.3. Правила размещаются на информационных стендах медицинской организации в доступном для пациента месте, а также на официальном сайте. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается пациентом путем предоставления подписи в медицинской карте.

1.4. Отношение между медицинской организацией и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством Р.Ф.

2. Порядок обращения пациентов

2.1. В медицинской организации оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федерасльным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных варианта

 2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру ООО для получения талона на прием к врачу или записаться на прием к врачу также осуществляется через сайт varikoz24@mail.ru по тел.: **89631914021**

 2.3. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

 2.4. 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.

 2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

 2.6. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!

 2.7. 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 ООО и у регистратуры.

 2.8. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.   
**3.Права и обязанности пациентов:**

 3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом РФ "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан"

 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 лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
* обследование, лечение и нахождение в ООО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* 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 ООО порядке с жалобой к должностным лицам ООО, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу ООО, 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;
* 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;

 3.3. Пациент обязан:

* соблюдать режим работы ООО
* соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
* соблюдать требования пожарной безопасности;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники 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;
* 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 ООО
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
* 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 ООО

 3.4. На территории ООО запрещается:

* приносить в ООО и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
* посещать ООО с домашними животными, за исключением инвалидам по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании поликлиники и оборудованным удерживающим устройством для собаки.
* курить в помещениях ООО и на территории;
* помещать на стендах объявления без разрешения администрации ООО;
* запрещается доступ в здание и служебные помещения ООО лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО**

 4.1. Все возникающие споры между пациентом и ООО рассматриваются должностными лицами ООО в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая2006 г. №59-ФЗ«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент(его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО или к дежурному администратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации ООО в письменном виде.

 4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

 4.5. 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.

 4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

 4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

 4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию ООО рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

 4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО, направляется по почтовому адресу, указанному 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 ООО. 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 им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

 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.**

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

 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 амбулаторной 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 ООО.

 6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.  
**7. График работы пОООи ее должностных лиц**

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

 7.2. Режим работы ООО 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. График и режим работы утверждаются главным врачом.

 7.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

 7.5.Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.  
**8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

 8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, .

 8.2. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

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

 8.4. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

 8.5. Отношения между ООО и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

 Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.