

**Правила
внутреннего распорядка для пациентов
ЧУЗ «Поликлиника «РЖД-Медицина» г. Ноябрьск»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ЧУЗ «Поликлиника «РЖД-Медицина» г. Ноябрьск» для пациентов (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в лечебном учреждении (далее – «учреждение»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и учреждением.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими правилами, приказами и распоряжениями главного врача.

1.3. Правила составляются администрацией Учреждения в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.4. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила Учреждения включают:

- порядок организации приема пациентов в Учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок поведения пациентов и посетителей в Учреждении;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- ответственность за нарушение Правил;
- время работы Учреждения.

1.6. Правила размещаются на информационных стендах Учреждения, а также на официальном сайте ЧУЗ «Поликлиника «РЖД-Медицина» г. Ноябрьск»: <https://linpol.ru>.

2. Порядок организации приема пациентов в Учреждении

2.1. При необходимости получения первичной специализированной медицинской помощи, оказываемой врачами Учреждения, пациент обращается в регистратуру Учреждения.

2.2. Медицинская карта амбулаторного больного заполняется на каждого пациента при первом обращении за получением медицинской помощи, оказываемой в Учреждении. Медицинская карта является собственностью медицинской организации, передача её на руки пациентам запрещена. Карта хранится в регистратуре. Записи в медицинской карте относятся к конфиденциальной информации и не подлежат разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

«Медицинская карта амбулаторного больного» состоит из листков долговременной информации (вклеиваются в начало карты) и листков оперативной информации. В листках долговременной информации отражается паспортная часть, в листе сигнальных отметок – группа крови, резус-фактор, аллергические реакции, перенесенные инфекционные заболевания, сведения об объеме химиотерапии и пр. К листку долговременной информации относится лист для записи заключительных (уточненных) диагнозов.

Впоследствии, в медицинскую карту амбулаторного больного вклеиваются листки оперативной информации в порядке текущих событий. Лечащий врач в первичной медицинской документации фиксирует дату, а в некоторых случаях и час обращения за медицинской помощью.

2.3. Приём пациентов врачами Учреждения проводится согласно графика. Врач может прервать приём пациента для оказания неотложной помощи другому пациенту.

Режим работы Учреждения: понедельник – пятница с 08.00 до 20.00; суббота 8:00-12:00.

Запись на прием к врачам-специалистам осуществляется одним из следующих способов:

- личным обращением в регистратуру;
- с использованием телефонного обращения в регистратуру по номеру +7 (3496) 334-203;
- с использованием онлайн-записи.

2.4. Информацию о времени приема врачей, о времени и месте приема населения главным врачом пациент может получить с помощью информационных стендов, расположенных во всех отделениях больницы и на официальном сайте учреждения: <https://linpol.ru>.

3. Права и обязанности пациента

3.1. При обращении за медицинской помощью и в процессе ее получения пациент имеет право на:

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информацию 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;
- получение разъяснения по основаниям и целям помещения его в стационар;
- подачу жалобы и заявления в органы представительной и исполнительной власти, прокуратуру, суд;
- обращение непосредственно к главному врачу по вопросам лечения, обследования и соблюдения прав, предоставленных Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3.2. Пациенты обязаны:

- точно соблюдать установленный администрацией Учреждения режим;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- своевременно ставить в известность лечащего врача, об изменении состояния своего здоровья (повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.);
- точно выполнять назначения лечащего врача.

3.3. Соблюдение правил личной безопасности.

Пациентам предлагается:

- не оставлять в одежде и сумках, оставляемых в гардеробе Учреждения деньги, ценные вещи, украшения, имевшиеся в момент посещения Учреждения; за ценные вещи, не сданные на хранение, администрация ответственности не несет;
- сообщать персоналу отделения об обнаруженных подозрительных вещах, оставленных без присмотра.

3.4. Обо всех претензиях и недовольствах пациенты сообщают лечащему врачу, старшей медицинской сестре. Пациенты имеют право записывать свои благодарности, претензии, заявления и предложения в книгу жалоб и предложений, которая хранится в регистратуре Учреждения, а также заполнять анкеты оценки качества оказания медицинских услуг Учреждением.

4. Порядок поведения пациентов и посетителей в Учреждении

Пациентам и посетителям в Учреждении запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение согласно Федеральному закону от 20.02.2010 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий

потребления табака»;

- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь;
- самостоятельное ремонтировать оборудование, мебель;
- иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
- на территории Учреждения применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки);
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользоваться служебными телефонами;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места.

Нарушением считается:

- курение в здании, помещениях, а также на территории Учреждения;
- употребление пациентом веществ, способных привести к алкогольному или наркотическому опьянению;
- грубое или неуважительное отношение пациента к медицинскому персоналу;
- не соблюдение пациентом рекомендаций врача и предписанного режима;
- прием пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом

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

5.2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу Учреждения или его заместителю.

5.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в администрацию учреждения в письменном виде.

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации обращений граждан, который находится в приемной у секретаря Учреждения. 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 регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.6. 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.

5.7. В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин к своему письменному обращению может прилагать документы и материалы, либо их копии.

5.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по адресу, указанному в обращении.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или должностными лицами Учреждения.

6.2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. Ответственность за нарушение Правил внутреннего распорядка

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

8. Время работы Учреждения и часы приема должностных лиц

8.1. Режим работы Учреждения: понедельник – пятница с 08.00 до 20.00; суббота с 8.00 до 12.00.

8.2. График приема граждан по личным вопросам:

- главный врач: четверг с 09.00 до 12.00;

- заместитель главного врача по клинико-экспертной работе: понедельник – пятница с 09.00 до 12.00.