

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
БУЗ УР «РВФД МЗ УР»
_____ А.О.Тетелютин
«__» _____ 20__ г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
бюджетного учреждения здравоохранения Удмуртской Республики
«Республиканский врачебно-физкультурный диспансер МЗ УР»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в БУЗ УР «РВФД МЗ УР» (далее учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и учреждением.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Правила обязательны для работников и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом первичной медико-санитарной помощи.

1.4. По вопросам, не предусмотренным данным Положением, стороны руководствуются действующим законодательством.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают в себя следующие разделы:

1. Порядок записи на прием к врачу в БУЗ УР «РВФД МЗ УР»
2. Права и обязанности пациента;
3. Права и обязанности лечащего врача;
4. Меры безопасности в учреждении
5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
6. Порядок выдачи справок, справок-допусков к соревнованиям, выписок и копий медицинской документации пациенту или другим лицам;
7. График работы учреждения и его должностных лиц;
8. Информация о платных медицинских услугах;
9. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и учреждением;
10. Ответственность за нарушение настоящих правил.

1. Порядок записи на прием к врачу

Запись на прием к врачу проводится по талонной системе. Запись на плановый прием осуществляется:

Согласно графика диспансеризации учащихся ДЮСШ.

При личном обращении пациента в регистратуру: часы работы в будние дни с 7:30 до 18:00.

По телефону регистратуры:

- 78-08-40 (ул. Советская, 19);
- 78-15-14 (ул. Пушкинская, 183);
- 63-67-66 (ул. Воровского, 162)

Через сеть Интернет:

- на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики www.uslugi.udmurt.ru
- сайте Ижевской гео-информационной системы www.igis.ru,
- на Едином Портале Государственных услуг www.gosuslugi.ru.

Запись через сеть Интернет возможна для пациентов, при наличии в регистратуре медицинской карты данного застрахованного. Инструкции по правилам записи в электронной форме размещены на официальном сайте БУЗ УР «РВФД МЗ УР» <http://fizdispanser.com/> .

При первичном обращении в регистратуру необходимо предъявить:

- документ, удостоверяющий личность;
- книжку разрядника.

Пациентам при записи при личном обращении в регистратуру выдается талон на прием к врачу, где указана дата приема, № кабинета и фамилия врача.

Информацию о графике приема врачей, о времени и месте приема граждан главным врачом учреждения, пациент может получить в регистратуре, на информационных стендах, расположенных в холле учреждения, на официальном сайте учреждения <http://fizdispanser.com/> .

Время повторного приема пациенту назначает лечащий врач, запись на последующий прием к другому специалисту проводится через регистратуру.

В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предпринимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приема, учреждение вправе назначить другого врача.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, с его согласия;
- обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий, который оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья,

включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- получение по письменному заявлению копии медицинских документов.

2.2. Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием или предупреждать о невозможности явки;
- ожидать время приема в холле учреждения, проходить в кабинет только по приглашению медицинской сестры, или врача.
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать согласие на обработку его персональных данных и информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;
- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;

3. Права и обязанности лечащего врача

3.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и проведение дополнительного специализированного лечения;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- на совершенствование профессиональных знаний;
- на отказ от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением или главным врачом и заместителем главного врача. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.

3.2. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предупредить ожидающего пациента при задержке планового приема более, чем на 10 минут, по объективным обстоятельствам, или предложить перенести время приема на другой день;
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- выписывать рецепты в соответствии с приказом МЗ РФ от 20.12.2012 №1172н «Об утверждении порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения»
- при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заведующего отделением;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации, составляющей врачебную тайну пациента.

4. Меры безопасности в учреждении

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в помещениях

запрещается:

- проносить в помещения учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие либо применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- потреблять пищу в помещениях учреждения;
- курить на крыльце, в помещениях учреждения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства учреждения;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, без бахил;
- вести громкие разговоры, шуметь;
- запрещается пребывание в помещениях учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц они удаляются из учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в учреждении 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.3. 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 одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. 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.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

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

5.7. 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 Российской Федерации (приказ МЗ и СР РФ от 02.05.2012г. №441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»). Выписка из медицинской документации выдается по заявлению пациента в течение трех рабочих дней с момента подачи заявления.

6.2. В случаях заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы установленной формы (095у).

6.3. За необоснованную выдачу справки врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентами справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. График работы учреждения и его должностных лиц

График работы учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

7.2. Режим работы учреждения и его 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 организации здравоохранения и по совету трудового коллектива.

7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Дежурный администратор осуществляет прием в течение рабочего дня. Информацию о часах приема можно узнать на стендах в холле учреждения или на сайте www.rsp-udm.ru.

Часы работы:	Будни	Суббота, Воскресенье
Регистратура	с 07:30 до 18:00	выходной день
врачебный приём	с 08:00 до 18:00	

Приём ведётся в 2 смены:

I смена	с 08:00 до 16:12
II смена	с 9:48 до 18:00

9. Информация о платных услугах

9.1. Платные медицинские услуги в БУЗ УР «РВФД МЗ УР» оказываются в соответствии с:

- Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 4 ст.92 ФЗ от 12.01.1996г.;

- Федеральным законом № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

- Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

- Приказом МЗ и МП РФ от 6 августа 1996 г. № 312 «Об организации работы стоматологических учреждений в новых экономических условиях хозяйствования»;

- Приказом МЗ УР от 22.11.2013 г. № 883 «Об утверждении Порядка определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными учреждениями, подведомственными Министерству здравоохранения Удмуртской Республики».

9.2. Перечень платных медицинских услуг отражен в прейскуранте на медицинские услуги. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах, сайте учреждения.

9.3. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

9.4. Платная медицинская услуга предоставляется пациенту после подписания им Договора об оказании медицинских услуг на возмездной основе.

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

9.6. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с

применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека.

9.7. Оплата любых услуг без оформления в кассах учреждения категорически запрещена!

9.8. Оплата любых услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь.

10. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и учреждением

10.1. Все возникающие споры между пациентом и учреждением рассматриваются должностными лицами БУЗ УР «РВФД МЗ УР».

10.2. В случае возникновения претензий по качеству медицинской помощи граждане могут обращаться с письменным заявлением в бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»

- в рабочие дни с 08:00 до 16:30 часов

по адресу: г. Ижевск, ул. Воровского, 162,

- тел.: 63-55-50.

10.3. В письменном заявлении гражданину необходимо указать:

- наименование организации или должностное лицо, которому направляется заявление,

- свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

- контактный телефон,

- изложить суть претензии,

- поставить личную подпись и дату,

- приложить к заявлению копию квитанции, подтверждающую оказание медицинской услуги на платной основе.

10.4. На информационных стендах, на официальном сайте поликлиники размещены: порядок приема претензий по качеству медицинской помощи, телефоны и местонахождение вышестоящих организаций, время приёма главного врача по личным вопросам.

11. Ответственность за нарушение настоящих правил

11.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

11.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в помещениях поликлиники, неисполнение законных требований работников учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

11.4. Пациенты, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.