**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**ГБУЗ ЯО «Ярославский областной клинический госпиталь ветеранов войн –**

**Международный центр по проблемам пожилых людей “Здоровое долголетие”»**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок для пациентов в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ – МЦ “Здоровое долголетие”», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. **Общие положения**

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают графики работы:

— поликлинического отделения;

— Областного кардиологического центра по профилактике и лечению артериальной гипертонии;

— Центра здоровья.

— Центра профилактики остеопороза;

— отделений стационара;

-порядок обращения пациента в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ — МЦ “Здоровое долголетие”»;

-порядок оформления медицинской документации;

— порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-права и обязанности пациента;

— порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и госпиталем;

— информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Соблюдение Правил внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в госпитале.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в госпитале на видном месте.

1. **График работы амбулаторной и стационарной служб госпиталя и их должностных лиц**

2.1. График работы амбулаторной и стационарной госпиталя и их должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка госпиталя с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. График и режим работы утверждаются главным врачом.

2.2. Амбулаторная медицинская помощь в поликлиническом отделении осуществляется ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 8-00 до 18-00 час

2.3. Амбулаторная медицинская помощь в областном кардиологическом центре по профилактике и лечению артериальной гипертонии осуществляется ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 8-00 до 19-30 часов.

2.4. Амбулаторная медицинская помощь в Центре здоровья осуществляется понедельник, вторник, четверг, пятница с 8-00 до 15-00 часов, среда с 8-00 до 18-00.

2.5. Начало работы регистратуры — 7 часов 30 минут (за 30 минут до начала врачебного приёма).

2.6. Амбулаторная медицинская помощь в Центре профилактики остеопороза осуществляется ежедневно, кроме субботы и воскресенья,

с 8-00 до 18-00 часов.

2.7. Прием больных на госпитализацию производится с 8-00 до 15-00 часов ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

2.8. Медицинская помощь в стационаре осуществляется круглосуточно.

2.9. Режим работы диагностических служб определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования.

2.10. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне, на стенде рядом с регистратурой, на стенде стационара (в холле госпиталя), на официальном сайте госпиталя [www.okgvv-mc.ru/](http://www.okgvv-mc.ru/)

3. **Прядок обращения пациентов в госпиталь**

3.1. **ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ — МЦ “Здоровое долголетие”»**оказывает амбулаторно-поликлиническую и стационарную помощь взрослому населению.

3.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения является врач — специалист амбулаторно-поликлинической службы. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья.

3.3. Запись пациента на амбулаторный приём осуществляется в регистратуре в порядке очередности. Возможность и очередность предварительной записи пациентов к специалистам по телефону регистратуры, с ведением журнала предварительной записи, на сайте госпиталя в разделе <Запись на приём к врачу> главного меню сайта.

При первичном или повторном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис (при первичном — дополнительно страховое пенсионное свидетельство). В регистратуре госпиталя при первичном обращении пациенту оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью, если есть), 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.

*Медицинская карта пациента является собственностью учреждения*

*и должна храниться в регистратуре.*

*Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!*

**Карта может быть выдана на основании:**

**— Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в российской Федерации» ст. 4 «Основные принципы охраны здоровья», ст.13 «Соблюдение врачебной тайны» ст.22 «Информация о состоянии здоровья» ст.54 «Права несовершеннолетних в сфере охраны здоровья»;**

**— Письма МЗ СР РФ №** **734/МЗ-14от 4 апреля 2005 г. «О порядке хранения амбулаторной карты»;**

**— Приказа Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 № 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;**

**— Федерального закона от 27 июля 2006 г.**N **152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями).**

3.4. Вне очереди обслуживаются инвалиды и участники Великой Отечественной войны, Герои Советского Союза, кавалеры трех орденов Славы.

3.5. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение.

3.6. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом.

3.7. Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, отделение лучевой диагностики, кабинет УЗ-исследований и др.) принимают пациентов только по направлениям врачей-специалистов ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ — МЦ “Здоровое долголетие”».

3.8. Порядок приема пациентов, не относящихся к ветеранам, в соответствии с ФЗ « О ветеранах», направленных на обследование и консультацию в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ — МЦ “Здоровое долголетие”» из других лечебных учреждений, осуществляется на платной основе.

3.9. 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 справочной службе или на стендах в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

3.11. В день приема перед посещением врача пациент обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорт) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре. В случае, если окно выдачи талонов не работает, статистический талон выписывается непосредственно на приеме врача.

3.12. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Департаментом здравоохранения и фармации Ярославской области.

3.13. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

1. **Порядок оформления медицинской документации**

4.1. Основным медицинским документом пациента для оказания амбулаторно-поликлинической помощи в **ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ — МЦ “Здоровое долголетие”»**является медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта хранится в регистратуре. Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре — 5 лет со дня последнего обращения. Хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

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

4.3. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности. 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 подтверждается записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

4.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

1. **Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту и (или) его родственникам в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением 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 им об этом или не назначил лицо, которому может быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, -супругу(ге), а при его(ее) отсутствии — близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

5.5. Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется в правоохранительные органы на основании письменного запроса.

**б. Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом № 323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.1. 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;

— выбор врача с учётом его согласия, а также выбор лечебного учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;

— информацию о фамилии, имени, отчестве, 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 требованиям;

— облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

— обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

— добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

— отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных 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;

-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;

— получение медицинских и иных услуг в рамках Программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Положением и Правилами предоставления платных услуг в ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ — МЦ “Здоровое долголетие”»;

— возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

6.2. Пациент обязан:

— соблюдать правила внутреннего распорядка госпиталя для пациентов (статья 27 пункт 3 Федерального закона Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);- бережно относиться к имуществу учреждения;

— 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 в соответствии с Законодательством РФ;

— 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;

— выполнять медицинские предписания;

— сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

— соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в госпиталь в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

— соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

1. **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и госпиталем**

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.

7.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию госпиталя в письменном виде.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.4. 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.

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

7.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию госпиталя, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1. **Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются:

— Положением об оказании платных услуг ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ — МЦ “Здоровое долголетие”»;

— разрешением на право предоставления платных медицинских услуг, выданным Департаментом здравоохранения и фармации Ярославской области;

— законодательством Российской Федерации.

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

8.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах и на сайте в разделе <Платные услуги> главного меню и в разделе <Пациентам>.

8.4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту в кассе платных услуг, находящейся в бухгалтерии госпиталя на 4-ом этаже.

**8.6. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях ГБУЗ ЯО «ЯОКГВВ — МЦ “Здоровое долголетие”» категорически запрещена!**

8.7. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.