**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ЖЕНСКИХ КОНСУЛЬТАЦИЙ КГБУЗ КМРД 4**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. Правила внутреннего распорядка (далее — Правила) женской консультации КГБУЗ «КМРД №4» для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в женской консультации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и женской консультацией.
	2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача КГБУЗ «КМРД №4», распоряжениями заведующей женской консультацией и иными локальными нормативными актами.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают: — порядок обращения пациента в женскую консультацию;
— права и обязанности пациента;
— порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
— порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
— порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
— график работы женской консультации его должностных лиц.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте (возле регистратуры), информация о месте нахождения Правил вывешена в женской консультации на видном месте.

1. **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

2.1. В женской консультации оказывается амбулаторная медицинская помощь: для беременных, проживающих на территории обслуживания, пациенток гинекологического профиля, имеющих прописку на территории обслуживания.

2.2. При обращении в женскую консультацию за медицинской помощью в плановом порядке пациенты обязаны предъявить:

— полис обязательного медицинского страхования;

— документ, удостоверяющий личность;

— документ, подтверждающий отношение к льготной категории (при необходимости).

2.3 При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру ж/к, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом.

Режим работы ж/к — с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00 часов. В субботу с 9.00-14.00

2.4. Пациентки должны обратиться в регистратуру женской консультации, предоставив все вышеперечисленные документы (при первичном или повторном обращении). При первичном обращении на пациентку заводится Индивидуальная карта беременной и родильницы или 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), адрес фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а доставляется в кабинет медицинским регистратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласования с руководством родильного дома.

2.5. Необходимым предварительным условием приема граждан и медицинского вмешательства является ознакомление и подписание:

— Информированного добровольного согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, о чем производится запись в медицинской документации, подтверждаемая подписями гражданина и медицинского работника.

— Согласия пациента на обработку персональных данных

2.6. Предварительная запись пациента на прием  к врачу ж/к осуществляется посредством:

 — личного обращения в регистратуру;

 — звонка по телефону регистратуры:

Регистратор по телефону сообщит дату и время приема, в которое надлежит подойти к кабинету врача. В регистратуру лично обращаться не нужно: медицинская карта амбулаторного больного к назначенному времени находиться у врача.

— посредством Web-регистратуры (удаленная запись на прием к врачу), самостоятельно, без участия медицинских работников, через интернет.Через медицинский информационный портал www.med-registratura.ru. проводится запись на прием к врачу в соответствии с размещенной на портале пошаговой инструкцией. В регистратуру лично обращаться не нужно: медицинская карта амбулаторного больного к назначенному времени находиться у врача.

* 1. Запись на прием (консультацию) возможна самостоятельно к следующим врачам:

— врачу акушеру-гинекологу

К врачам: терапевту, врачу кабинета патологии шейки матки, психологу, социальному работнику, стоматологу, возможно самостоятельно записаться в регистратуре после получения направления у своего лечащего врача

В иных случаях, при необходимости срочных консультаций вышеуказанных врачей-специалистов, запись на прием обеспечивает Ваш лечащий врач.

Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.8. Прием пациентов врачами ж/к проводится согласно расписания. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.9. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.10 При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить ж/к (регистратора, врача) по телефону в возможно короткие сроки.

2.11 Сроки ожидания медицинской помощи составляют:

Плановой: Прием врачей акушеров-гинекологов– не более 10 рабочих дней со дня обращения

Узких специалистов: терапевта, стоматолога, в кабинет патологии шейки матки — не более 1 месяца.

Экстренной: при наличии кровотечения, острой боли внизу живота или другого состояния, требующего оказания медицинской помощи неотложно оказывается врачом акушером–гинекологом, ведущем прием по неотложной помощи, в день обращения. Информация о месте приема уточняется в регистратуре.

Неотложная медицинская помощь при состояниях, угрожающих жизни или здоровью, при патологии беременности оказывается независимо от места проживания, наличия личных документов, полиса ОМС обратившегося гражданина.

2.12 В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.13 Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.14 В случае обращения пациентов в женскую консультацию, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, ж/к передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.15. В случае обращения в ж/к пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.16. В случае отсутствия возможности в женской консультации провести какие-либо дополнительные исследования по медицинским показаниям, лечащий врач самостоятельно или через врачебную комиссию направляет пациента в другие медицинские организации, включая частные, краевые согласно утвержденных квот, порядков. Все исследования в других медицинских организациях по направлению женской консультации в соответствии с утвержденными порядками проводятся бесплатно.

2.17. Направление пациентов на плановую госпитализацию осуществляется лечащим врачом по клиническим показаниям, требующим интенсивных методов лечения и круглосуточного наблюдения – в круглосуточный стационар и не требующим круглосуточного наблюдения – в дневной стационар.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Министерством здравоохранения Красноярского края.

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

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, его заместителями, заведующим отделением пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле женской консультации.

2.17. Ж/к осуществляет обработку персональных данных пациента и обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ж/к и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Оформление добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи,  за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам ж/к, родильного дома, а также в контролирующие и /или надзирающие органы  или в суд;

3.1.9. Сохранение  работниками ж/к 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;

3.1.10. 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;

3.1.11 Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Соблюдать режим работы организации;

3.2.4 Соблюдать правила внутреннего распорядка женской консультации;

3.2.5. Соблюдать правила поведения в общественных местах;

3.2.6. Соблюдать требования пожарной безопасности;

3.2.7. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделение в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

3.2.8. Соблюдать установленный в учреждении регламент работы , выполнять предписания врача;

3.2.9. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.10. Соблюдать рекомендуемую врачом диету;

3.2.11. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

3.2.12. 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;

3.2.13. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь или консультацию, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

3.2.15. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

4.1.Категорически запрещается:

— курение на крыльце, а также в любых помещениях женской консультации, родильного дома;

— громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;

— грубить персоналу ж/к или иным лицам, находящимся в женской консультации; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

— при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

— нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, в кабинете. Допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях женской консультации необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор,  использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну находящуюся в фойе женской консультации. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Рекомендуется соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства  защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры ж/к.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается на рассмотрение зав. женской консультацией или заместителю главного врача по АПС. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт родильного дома в электронном виде (muz-rd4@yandex.ru). Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту  рекомендуется оставить номер  контактного телефона или электронной почты.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте, по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

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

5.5. 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.

5.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждений, в которые 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

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

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу, а при его отсутствии — близким родственникам.

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

6.4. 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. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

7.3. Для оформления  больничного листа пациент обязан предоставить свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента после освидетельствования врачом.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.