Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

**ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «МАНТУРОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА» КОМИТЕТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Общие положения**

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) ОБУЗ «Мантуровская ЦРБ» (далее Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

Правила — это регламент (порядок) профессиональной деятельности работников Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

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

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* порядок обращения пациента в Поликлинику;
* права и обязанности пациента;
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
* график работы поликлиники и ее должностных лиц;
* информацию о платных медицинских услугах;

Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже здания поликлиники в доступном для пациентов месте, а также размещаются на официальном сайте Поликлиники по адресу http://mantcrb.ru/

**Порядок обращения пациентов в Поликлинику**

ОБУЗ «Мантуровская ЦРБ» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающих жизни или здоровью гражданина), пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03, 112.

При неотложных формах оказания медицинской помощи осмотр пациента без явных признаков угрозы жизни проводится не позднее двух часов с момента обращения в регистратуру поликлиники.

Для получения медицинской помощи в поликлинике пациент должен обратиться в регистратуру Поликлиники для записи на прием к врачу или записаться через Единый портал государственных услуг.

Обращение должно поступить в поликлинику по месту проживания (регистрации), либо по месту прикрепления гражданина (в случае выбора по его заявлению медицинской организации не по месту жительства). Узнать о принадлежности к территории обслуживания поликлиники можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте Поликлиники.

При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт, полис обязательного медицинского страхования и СНИЛС.

Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача-терапевта и участкового врача-педиатра с 8.00 до 12.00. К приезду врача необходимо подготовить паспорт, страховой полис и СНИЛС.

Пациенту, получающему медицинскую помощь в амбулаторных условиях, может быть отказано в записи посещения только в случае обращения в Поликлинику не по месту регистрации (месту прикрепления), либо в случае непредставления документов (паспорт, полис обязательного медицинского страхования и СНИЛС).

В указанное (в талоне) время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

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 документа, удостоверяющего личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития № 543н от 15.05.2012 г. «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» обслуживание населения на участках осуществляется врачом-терапевтом участковым (п.17 Приказа).

Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается лечащим врачом или заведующими отделениями в рамках межкабинетной консультации.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, а также на сайте Поликлиники.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

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

**График работы поликлиники и ее должностных лиц**

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

Режим работы Поликлиники 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.

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.

Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на сайте поликлиники или на информационном стенде рядом с регистратурой.

Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

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

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

Право оказания платных медицинских услуг ОБУЗ «Мантуровская ЦРБ» предусмотрено Уставом учреждения.

Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

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

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.

Отношения между Поликлиникой 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.