**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ПОЛИКЛИНИКИ ФЕДЕРАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «МСЧ МВД России по Орловской области».**

**(ФКУЗ «МСЧ МВД России по Орловской области»)**

            Настоящие правила определяют внутренний распорядок в поликлинике ФКУЗ «МСЧ МВД России по Орловской области», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

          Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ "Об основах охраны граждан в Российской Федерации", Федеральным Законом от 29.11.2010г № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным Законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом № 247-ФЗ от 19.07.2011 г. «О социальных гарантиях сотрудникам органов внутренних дел Российской Федерации и внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Постановлением Правительства РФ от 15.12.2018г № 1563 «О порядке оказания сотрудникам органов внутренних дел РФ, отдельным категориям граждан  Российский Федерации, уволенных со службы в органах внутренних дел, органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ, членам их семей и лицам, находящимся на их иждивении, медицинской помощи и обеспечения их санаторно-курортного лечения»; приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 июня 2016 г. № 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента». Приказ МВД РФ от 24.04.2019 г № 275 «Об отдельных вопросах медицинского обеспечения и санаторно-курортного лечения сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации, граждан Российской Федерации, уволенных со службы в органах внутренних дел Российской Федерации, граждан Российской Федерации, уволенных со службы в органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ, а также членов их семей и лиц, находящихся на их иждивении, в медицинских организациях системы Министерства внутренних дел Российской Федерации».

**Общие положения.**

 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, порядок обращения посетителя  в Поликлинику, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, лиц их сопровождающих, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.3. Правила для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте.

 **2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.**

 2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи прикрепление к Поликлинике лиц на медицинское обслуживание осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.  При прикреплении на медицинское обслуживание пациент (его представитель) обязан предоставить документы (приложение №1).

 2.3.    В регистратуре Поликлиники при первичном обращении оформляется 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 (паспорт и (или) справки о регистрации), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.4.  Пациенту выдается пропуск в Поликлинику, который дает право на посещение Поликлиники.

2.5.  Сотруднику в случаях его нахождения вне постоянного места службы в связи с отпуском, командировкой и в иных случаях первичная медико-санитарная помощь, специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь оказывается в медицинской организации системы МВД России (за исключением санаторно-курортных организаций МВД России) по месту его временного пребывания. Временное прикрепление к поликлинике по месту временного пребывания осуществляется на основании письменного заявления о прикреплении на медицинское обеспечение, написанного собственноручно или через представителя, на имя руководителя МСЧ при предъявлении служебного удостоверения с оформлением временного пропуска в данную поликлинику и медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях

2.6. Медицинская карта хранится в регистратуре, предоставляется лично Пациенту или его законному представителю при предоставлении пропуска, паспорта и страхового полиса в Поликлинику.

2.6.1. Пациент лично,  либо его законный представитель имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента. Медицинская карта без согласия гражданина может предоставляться третьим лицам  только по основаниям, предусмотренными законодательств РФ, в установленном законодательством  порядке.

2.6.2.  Запрещается изымать документы из Медицинских карт (заключения, протоколы исследований, результаты анализов, и др.), вносить в Медицинскую карту записи своей рукой и править записи медицинских работников Поликлиники.

2.6.3.  Пациент имеет право обратиться к начальнику поликлиники, либо к заместителю начальника поликлиники, либо к начальнику отделения с письменным заявлением  для предоставления в течение 7 рабочих дней копии медицинской документации или выписки из Медицинской карты для обследования и лечения по имеющемуся заболеванию в другой медицинской организации.Хранение амбулаторной карты вне Поликлиники запрещено.

2.7. Поликлиника оказывает первичную медико-санитарную помощь. Медицинская помощь оказывается амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

2.8. В Поликлинике медицинская помощь оказывается с понедельника по пятницу участковыми с 8-00 до 19-00, в субботу дежурными врачами с 8-00 до 13-00.

2.9. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях Пациент, фактически  проживающий в г.Орле, может вызвать на дом врача-терапевта участкового с понедельника по пятницу с 8.00 до 11.30 по телефонам:729 -148, 761-396.

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

2.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о правилах сдачи анализов и подготовке к диагностическим исследованиям, о времени и месте приема населения начальником поликлиники и его заместителями, Пациент может получить в справочном окне регистратуры или у лечащего врача в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов и материалов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Поликлиники.

2.12. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного Пациента в условиях Поликлиники определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов). При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Поликлиники пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.13.  При наличии показаний для стационарного лечения Пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию Пациента.

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

2.15. Экстренная госпитализация Пациентов с острой патологией осуществляется службой скорой медицинской помощи в стационары города по наряду Станции скорой помощи г Орла и Орловской области.

2.16.  В случае, если врачом рекомендована госпитализация, а Пациент (его законный представитель) отказался, он должен написать отказ от госпитализации в установленной форме.

 **3. Права и обязанности граждан:**

 Права и обязанности Пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

 3.1. 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;

-        информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

-        профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

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

-        перевод к другому врачу-терапевту участковому с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии  врача-терапевта участкового;

-        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 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.

 3.2. Пациент обязан:

-        заботиться о сохранении своего здоровья;

-        сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, выполнять предписания лечащего врача;

-        своевременно обращаться за медицинской помощью;

-        являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

-        оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

-        представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, 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;

-        соблюдать режим работы учреждения;

-        соблюдать настоящие Правила

-        соблюдать правила поведения в общественных местах;

-        соблюдать требования пожарной безопасности;

-        соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

-        не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

-        в период временной нетрудоспособности своевременно являться на осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

-        уважительно относиться к медицинскому персоналу, исключить использование нецензурной брани, сквернословия и выражений, подчеркивающих негативное, презрительное отношение к людям;

-        уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

-        бережно относиться к имуществу учреждения;

-        при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

-        соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, Пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, а также сохранения морального облика сотрудника запрещается:

-        проносить в здание и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

-        находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;

-        курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Поликлиники;

-         кричать, допускать в речи грубость, угрозы, оскорбительные выражения;

-        оставлять малолетних детей без присмотра;

-        выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

-        изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов, писать на стенах, портить имущество, совершать вандальные действия;

-        размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления;

-        выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;

-        находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;

-        преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;

-        запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой.**

4.1. В случае конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники как устно, так и в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по адресу, указанному в обращении.

 **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения 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.

5.2. У 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, 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. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

**6. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

6.1.  В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.2.  Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации поликлиники ФКУЗ «МСЧ МВД России по Орловской области», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.