**Правила внутреннего распорядка**

**Правила внутреннего распорядка и приема пациентов в МБУЗ «Городская поликлиника №14 г. Ростова-на-Дону»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. № 1006.

Правила определяют нормы поведения пациентов в МБУЗ «Городская поликлиника №14 г. Ростова-на-Дону» (далее – Поликлиника) при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей, а также порядок взаимодействия пациентов и сотрудников Поликлиники при выполнении последними своих обязанностей.

**1.2.** Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, посетителей и сотрудников Поликлиники.

**1.3.** Выдержка из настоящих Правил размещается для всеобщего ознакомления на информационных стендах и на сайте Поликлиники.

**2. Основные понятия**

**2.1. Термины применяемые в Правилах:**

**Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги **медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими**, - услуги гражданам и организациям, выполняемые Поликлиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи;

**Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

**Медицинское вмешательство** – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

**Профилактика** – комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения, а также направленных на устранение вредного влияния, на здоровье человека факторов среды его обитания;

**Диагностика** – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

**Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Посетителем  Поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника не является местом работы.

**Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

**Медицинский работник** – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

**1. Формы оказания медицинской помощи:**

1) **Экстренная – медицинская помощь**, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, представляющих угрозу жизни пациента;

2) **Неотложная – медицинская помощь**, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, без явных признаков угрозы жизни пациента;

3) **Плановая – медицинская помощь**, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной помощи, и отсрочка на определенное время не повлечет за собой ухудшении состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

**2. Добровольное информированное согласие:**

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или законный представитель. Лица, достигшие данного возраста имеют право на информированное добровольное согласие или отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

Законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители.

**3. Порядок обращения пациентов за медпомощью**

**3.1. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью в подразделениях Поликлиники.**

Первичная медицинская помощь, оказывается, по предварительной записи при обращении в регистратуру, по телефону или через Интернет, по графику и во время работы врачей-специалистов. Запись на прием к врачу также осуществляется через ЕМИАС на сайте: https://gosuslugi.ru

При первичном обращении за медицинской помощью в МБУЗ «Городская поликлиника №14 г. Ростова-на-Дону» пациент, обращаясь в регистратуру, обязан:

- ознакомиться с правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы;

- предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79 Федерального закона от 2.11. 2011 № 323-ФЗ, п. 3 ст. 14 главы 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ);

- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

- при необходимости уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;

- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:

1) фамилия, имя, отчество;

2) пол;

3) дата рождения;

4) место рождения;

5) гражданство;

6) данные документа, удостоверяющие личность;

7) место жительства;

8) место регистрации;

9) дата регистрации;

10) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;

11) номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица;

12) данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом;

13) дата регистрации в качестве застрахованного лица;

14) статус застрахованного лица (работающий, неработающий).

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ);

- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;

В регистратуре 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 (регистрация) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер страхового медицинского полиса.

Обращение должно поступить в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления). Узнать о распределении районов города по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте ЕМИАС.

**3.2.** При записи на прием к врачу через терминал или регистратуру Пациент должен предоставить полис ОМС. В оформлении талона амбулаторного пациента может быть отказано только в случае обращения в Поликлинику не по месту прикрепления либо в случае непредставления документов, указанных в настоящих правилах.

Медицинская карта – юридический документ, который является формой персонифицированного медицинского, статистического, финансового учета и отчетности, на основании которого осуществляется оплата оказанных объемов медицинской помощи, формируется государственная статистическая отчетность.

В соответствии с Инструкцией по заполнению учетной формы № 025/у-04 «Медицинская карта амбулаторного больного», утвержденной Приказом Минздравсоцразвития от 22.11.2004 № 255 медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре, имеет срок хранения 5 лет после последнего посещения пациента.

Медицинская карта на руки не выдается, а переносится в кабинет врача медицинским регистратором.

Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копии медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или законного представителя допускается в соответствии с действующим законодательством.

Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающие 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий**.**

Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Информацию о времени и месте приема врачей всех специальностей, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в регистратуре Поликлиники.

**3.3.** Прием пациентов в поликлинике ведется  с 8.00 до 20.00. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача с 8.00 до 12.00. В выходные и праздничные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике с 9.00 до 14.00, в праздничные дни и воскресенье с 9:00 до 14:00, приём вызовов на дом дежурными врачами осуществляется c 09.00 до  13.00

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

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 справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле 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.

**4. Права и обязанности пациента**

**4.1. Пациент имеет право на:**

- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

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

- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;

- на получение консультаций врачей-специалистов;

- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии 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;

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

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- допуск к нему священнослужителя;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- отказ от медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение медицинских услуг или иных в рамках программы обязательного медицинского страхования;

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

         - получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок  из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

**4.2. Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

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

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- являться на лечение и диспансерные 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 информированное согласие на медицинское вмешательство;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего 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 Поликлиники и нормы поведения в общественных местах;

- посещать подразделения Поликлиник и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Поликлиники;

- бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;

- в случае отсутствия возможности своевременно прийти на прием, совершенный по предварительной записи, заблаговременно сообщить об этом в регистратуру Поликлиники. В случае опоздания более чем на 10 минут без предварительного предупреждения прием и лечение в этот день осуществляться не будет.

**4.3.**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 здании и служебных помещениях, запрещается:

- курение в зданиях, помещениях, а также на территории Поликлиники согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

- 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;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

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

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;

- громко разговаривать, кричать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации;

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

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

- преграждать проезд служебного транспорта к зданию Поликлиники

- производить фото, аудио и видеосъемку без согласия сотрудников 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.

**4.4.** В Поликлинике может быть введено дополнительное ограничение посещений  в связи с сезонными вспышками инфекционных заболеваний и другими непредвиденными обстоятельствами.

**5. Права и обязанности лечащего врача**

**5.1. Лечащий врач имеет право:**

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;

- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечении и провести дополнительное специализированное лечение;

- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, учреждение вправе назначить другого врача;

- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

- совершенствование профессиональных знаний;

- отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача). В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.

**5.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:**

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;

- 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, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

- по требованию пациента или его законного представителя приглашать или направлять на консультации к врачам-специалистам;

- при необходимости созывать консилиум. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

- 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 о врачебной тайне пациента.

**6. Меры безопасности в учреждении**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пересечения террористической деятельности, иных преступлений и административных нарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения учреждения 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;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить во всех помещениях учреждения;

- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок;

- помещать на стендах объявления без разрешения руководства учреждения;

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

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

**7. Ответственность за нарушение правил**

7.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, медицинские работники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов

О нарушении общественного порядка, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного имущества, нанесения материального ущерба – сообщается по месту работы пациента, с отметкой в листке временной нетрудоспособности.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам МБУЗ «Городская поликлиника №14 г. Ростова-на-Дону», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу МБУЗ «Городская поликлиника №14 г. Ростова-на-Дону», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба её имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Поликлиники. 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 должна быть передана такая информация.

8.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

8.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством.