Приложение № 2

к приказу №\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г.

**Правила обслуживания пациентов медицинского центра РАНХиГС**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящие правила разработаны на основании Федерального закона от 21.11. 2011 г. № 323-Фз «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения РФ от 29 июня 2016 г. № 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»

Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинском центре РАНХиГС, а также иных посетителей.

**II. Порядок обращения пациентов в медицинский центр**

1. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в медицинском центре в рабочие дни с 800 до 2000 .
2. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент должен обращаться в регистратуру медицинского центра.
3. При первичном или повторном обращении в регистратуру медицинского центра пациент обязан представить паспорт и действующий страховойполис.
4. В регистратуре медицинского центра 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 документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и должна храниться в регистратуре**.** Медицинская карта выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другую медицинскую организацию. Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный журнал. Запрещается самовольный вынос медицинской карты из медицинского центра без согласования с руководством.
5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
6. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам в медицинского центра осуществляется непосредственно через окно регистратуры или по телефону.
7. 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 регистратуре в устной форме, по телефону и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле медицинского центра.

**III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей медицинского центра**

1. При обращении за медицинской помощью и при ее получении пациент имеет право
   * уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
   * информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
   * обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;
   * 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 медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
   * 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;
   * ознакомление с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента осуществляется в порядке установленном разделом VI настоящих правил
2. Пациенты обязаны:
   * соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей медицинского центра;
   * бережно относиться к имуществу медицинского центра;
   * 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 Российской Федерации;
   * предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему 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, в т. ч. вход в отделения МЦ в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
3. Всем лицам, находящимся на территории медицинского центра, запрещается:
   * курить, распивать спиртные напитки, входить в помещение медицинского центра в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
   * самовольно проникать в служебные помещения медицинского центра.
   * приносить в медицинский центр легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие,режущие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
   * пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
   * передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и иных подобных средствах в помещении медицинского центра.
   * осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
4. Медицинский центр (его работники) вправе осуществлять (производить) видеозапись посетителей Медицинского центра в соответствии с порядком, установленным в Академии.

**IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинским центром**

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского центра или к дежурному администратору или обратиться в администрацию Академии в письменном виде. Письменное обращение, поступившее в администрацию Академии, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», и локальными нормативными актами Академии.

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

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами медицинского центра. 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.
2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

**VI. Порядок ознакомления с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента**

6.1. Право на ознакомление с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, имеют сам пациент либо его законный представитель.

6.2. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинский центр от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

6.3. Письменный запрос содержит следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента;

е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);

ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона (при наличии).

6.4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинского центра или его заместителем.

6.5. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинского центра, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией).

6.6. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

6.7. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается руководителем медицинского центра с учетом графика работы медицинского центра и медицинских работников.

6.8. В помещении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

а) журнал предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи);

б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы помещения).

6.9. В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) число, месяц, год рождения пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;

д) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинском центре, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

е) предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

6.10. В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

а) дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;

б) время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);

д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);

е) фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;

ж) вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;

з) личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

6.11. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в медицинском центре письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

6.12. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в условиях дневного стационара, и передвижение которых по медицинским причинам ограничено, в том числе ввиду назначенного режима лечения, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в помещении медицинского центра, в котором они пребывают.

6.13. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

**VII. Порядок выдачи документов, удостоверяющих**

**временную нетрудоспособность и справок**

7.1. Выдача документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с порядком утвержденным федеральным органом исполнительной власти Российской Федерации в сфере здравоохранения. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у) – для учащихся.

Начало формы