**Правила внутреннего распорядка МУЗ «ГП №3»**

|  |
| --- |
| **I. Общие положения.**В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях. Правила внутреннего распорядка МУЗ «Городская поликлиника №3» г.Волгодонска (далее Поликлиника) для пациентов являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента Поликлиники, а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Поликлиникой. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача МУЗ «Городская поликлиника №3».1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники включают:

- порядок обращения в поликлинику;- права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями поликлиники;- 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 перечне платных медицинских услуг и порядок их оказания.1. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.
2. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в медицинской организации на видном месте.
 |
| **II. Порядок обращения пациентов в поликлинику:**1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях гражданин закрепляется за медицинским учреждением по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя учреждения и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.
2. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будни дни с 800 до 2000 часов, в субботу с 800 до 1500 часов (в праздничные дни – по дополнительному графику, утвержденному главным врачом поликлиники и согласованному с Управлением здравоохранения г.Волгодонска).
3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: **03 –** круглосуточно*.* Пациенты, обратившиеся лично в поликлинику и нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, принимаются дежурным врачом неотложной помощи поликлиники в часы работы поликлиники*.*
4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель может записаться на прием к специалистам поликлиники согласно Порядку записи на прием
5. **Порядок записи на прием**:

- с 7.00 в рабочие дни -  запись в регистратуре ко всем специалистам на текущий день;- с 7.00  в рабочие дни в окне №1 регистратуры и по телефонам 25-55-85, 23-55-85 -  запись на текущий день льготных категорий граждан: УОВ, ИОВ, УБД, ликвидаторов аварии ЧАЭС, инвалидов ВОС I-II группы, инвалидов детства, узников концлагерей, репрессированных, инвалидов-колясочников (при предъявлении всех документов и удостоверений);- с 11.00 до 12.00 в рабочие дни в окне № 3 регистратуры -  запись пациентов для оформления документов на МСЭ, беременных женщин по обходным листкам;- с 13.00 до 20.00 в рабочие дни в окнах №2 и №3 регистратуры - предварительная запись ко всем специалистам. **К неврологу, кардиологу, ревматологу, эндокринологу, пульмонологу, гастроэнтерологу запись проводится только при наличии отметки в амбулаторной карте о диспансерном наблюдении у данного специалиста, или при наличии на руках направления/выписки из стационара - с рекомендациями о дальнейшем наблюдении у врача-специалиста**;- с 7.00 до 20.00 в рабочие дни предварительная запись по телефону 25-55-02; 26-56-55 к врачам, для записи к которым не требуется направление лечащего врача;- предварительная запись через Интернет [(http://](http://gosuslugi-rostov.ru/sites/60)www.gp3-vgd.ru[)](http://gosuslugi-rostov.ru/sites/60); через «Терминал самозаписи» в холле поликлиники;- с 7.00 до 15.00 в рабочие дни,  с 8.00 до 12.00 в субботу - прием вызовов на дом по телефону 25-55-85;- с 8.00 до 16.00 в рабочие дни - запись на прием в Центр здоровья по телефону:24-83-88.1. **При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис пациента и СНИЛС.**

В регистратуре учреждения при первичном обращении пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте (в соответствии с учетной формой: «№ 025/у», утвержденной приказом МЗ России от 15.12.2014 г. № 834-н – «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях»).**Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.****Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала.****Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!**1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
2. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам-специалистам пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.
3. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре. Статистический талон на пациента, записанного по предварительной записи, в день приема находится в кабинете врача. По предварительной записи через Интернет или «Терминал самозаписи» выдается талон только на первичный прием.

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. 1. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением.
2. Время на прием больного врачом терапевтом-участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому, время приема может быть смещено.
3. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования в условиях поликлиники.
4. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача-терапевта участкового либо врача-специалиста, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.
5. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения города или в областное ЛПУ.
 |
| **III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.**Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии выбранного врача;- обжалование поставленного диагноза, а так же 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;- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;- 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 право на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;- проведение по его просьбе консилиума врачей и консультаций других врачей- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;- отказ от медицинского вмешательства;- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования (при наличии полиса добровольного медицинского страхования);- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.3. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют беременные, инвалиды по слуху в сопровождении сурдопереводчиков, а также отдельные категории граждан, определенные действующим законодательством, а именно:- участники Великой Отечественной войны (статья 3 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);- ветераны боевых действий (статья 3 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий (статья 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий (статья 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);- граждане, подвергшиеся радиационному воздействию (статья 14 Закона Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС», статья 2 Федерального закона от 10.01.2002 № 2-ФЗ «О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне», статья 4 Закона РФ от 26.11.1998 № 175-ФЗ «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча»);- граждане, имеющие звания Герой Советского Союза, Герой Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы (статья 1 Закона Российской федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);- граждане, награжденные знаком «Почетный донор России» (статья 11 Федерального закона от 20.07.2012 № 125-ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов»).1. 4. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:
	1. - соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;
	2. - бережно относиться к имуществу поликлиники;
	3. - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
	4. - уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
	5. - предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе об имеющихся у пациента противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
	6. - выполнять медицинские предписания;
	7. - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
	8. - соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
	9. - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях и на прилегающей территории.
2. - посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением.
3. 5. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:
	1. - распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
	2. - самовольно проникать в служебные помещения поликлиники;

- приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества/предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;* 1. - пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
	2. - передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники;.
	3. - осуществлять любую рекламную или агитационную деятельность.
 |
| **IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.**Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема по личным вопросам. 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, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
3. В случае, если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению оригинальные документы и материалы, либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
 |
| **VI. 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, заведующим отделением или иными должностными лицами организации 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. Информация о состоянии здоровья пациента может сообщаться членам его семьи, если пациент заранее определил круг лиц, котором должна быть передана такая информация (с пометкой в информированном согласии на медицинские услуги).
2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным законодательными актами.
 |
| **VII. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности, или заключение Врачебной комиссии о временных изменениях условий труда на период реабилитации после перенесенного заболевания. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
3. 3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
4. 4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете выдачи листков нетрудоспособности поликлиники (каб.311).
 |
| **VIII. График работы поликлиники и ее должностных лиц.**1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. 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.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой:

- Главный врач Дорохов В.И. – по вторникам 15.00-17.00 каб. 409 (приемная главного врача, тел.25-51-97)- Заместитель гл.врача по медицинской части Родионова А.Ю.. – ежедневно 08.00-10.30 каб.409, тел. 26-69-67- Заместитель гл.врача по ЭВН Швыргун Т.В. – ежедневно 13.00-14.30 каб.412, тел.25-55-71Заведующий терапевтическим отделением №1 Портнов С.В. – ежедневно в часы приема каб. 304, тел.25-51-86- Заведующий терапевтическим отделением №2 Гончарова О.Б. – ежедневно в часы приема каб.216, 25-51-86- Заведующий ОПСМП №1 Бабаев С.Г. - ежедневно в часы приема каб.312, тел.26-67-15- Заведующий ОПСМП №2 Цицорин С.И. - ежедневно в часы приема каб.204, тел.26-67-15- Заведующий отделением для проведения профилактических осмотров Паршина И.П. – ежедневно в часы приема каб. 122, тел.23-36-30 |
| **IX. Порядок оказания платных медицинских услуг.**МУЗ «Городская поликлиника №3» г. Волгодонск Ростовской области**,** как медицинская организация, участвующая в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, предоставляет следующие платные медицинские услуги:1) по видам медицинской деятельности, не входящие в программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи:* проведение медицинских осмотров (предварительные, периодические);
* проведение медицинских освидетельствований (на наличие медицинских противопоказаний к управлению транспортным средством, на наличие медицинских противопоказаний к владению оружием);
* применение методов традиционной медицины;

2) гражданам, не имеющим права на их бесплатное получение в соответствии с действующим законодательством (гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющихся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию);3) при самостоятельном обращении граждан за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме - по личной инициативе пациента (работы и услуги по специальности акушерство и гинекология, лечебная физкультура и спортивная медицина, медицинский массаж, клиническая лабораторная диагностика, кардиология, неврология, оториноларингологии, офтальмология, рентгенология, пульмонология, ревматология, терапия, гастроэнтерология, функциональная диагностика, физиотерапия, мануальная терапия, хирургия, эндоскопия, эндокринология, ультразвуковая диагностика, урология). |