УТВЕРЖДАЮ

Главный врач_____Лупинов И.В.

«09» января 2017 г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ГКУЗ ЛОПНД

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) ГКУЗ ЛОПНД (далее – Учреждение) для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Внутренний распорядок разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ГКУЗ ЛОПНД и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГКУЗ ЛОПНД или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества на основании следующего перечня нормативных правовых актов:

-Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

-приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 N 255 "О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг";

-приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";

-"Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ленинградской области".

-Федерального закона от 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения пациента в Учреждение;

- порядок оказания помощи лицам с ограничениями жизнедеятельности и маломобильных групп населения;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы Учреждения и порядок приема граждан главным врачом Учреждения и иными уполномоченными лицами;

- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг располагаются в Учреждении в доступном месте с целью ознакомления с ними пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. Медицинская помощь в Учреждении оказывается при наличии медицинской документации (амбулаторная карта форма 025/у-04). Для оформления медицинской документации пациент обращается в регистратуру учреждения.

2.1.1. Для получения медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ленинградской области, гражданин обязан предъявить паспорт медицинскому регистратору в регистратуре диспансера. На основании данных паспорта гражданину оформляется медицинская карта и статистический талон.

2.1.2. В регистратуре Учреждения при первичном обращении оформляется медицинская карта, 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 (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, место работы, должность.

Гражданин подтверждает свое согласие на предоставление и использование своих персональных данных, необходимых для оказания медицинской помощи в Учреждении путем подписания согласия на обработку персональных данных.

В соответствии с письмом Минздравсоцразвития РФ от 04.04.2005 N 734/МЗ-14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента хранится в регистратуре Учреждения.

2.3. Граждане обслуживаются в регистратуре в порядке очередности, за исключением категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях в соответствии с федеральным законодательством.

2.3.1. Гражданин, имеющий право на внеочередное получение медицинской помощи, обращается в регистратуру Учреждения вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право.

2.3.2. Категории граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в Учреждении, в соответствии с федеральным законодательством указаны в «Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ленинградской области».

2.4. Прием врача и выдача справок проводится без предварительной записи в порядке живой очереди, выдача справок может производиться и по предварительной записи - по телефону регистратуры 575-60-06 или через сеть интернет.

2.5. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента, определяется врачом-специалистом.

2.6. Информация о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе, заведующими отделениями размещена на информационных стендах, расположенных в холле учреждения и на официальном сайте диспансера: www.лопнд.рф

2.7. В случае наличия у пациента клинической ситуации, которую не может решить врач-специалист, невозможности провести лечебно-диагностические мероприятия без предварительного обследования у врача-специалиста смежной специальности, иных сложившихся в конкретной ситуации условий, врач выдает направление формы № 057/у-04 с указанием медицинского учреждения, куда направляется пациент.

2.8. При обращении в Учреждение лица с ограничением жизнедеятельности, меры для обеспечения доступа данного пациента к месту оказания услуги (сопровождение) осуществляется работником регистратуры.

2.9. Маломобильной группе населения обеспечивается предоставление услуг вне Учреждения, по месту жительства пациента. Вызов врача-специалиста на дом осуществляется по телефону 575-60-06.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Каждый гражданин имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг.

3.2 Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;

- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;

- обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;

- организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;

- установления требований к проектированию и размещению медицинских организаций с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинских организациях;

-соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

3.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;

- профилактику, диагностику, лечение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- получение в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной 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.

3.5. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья.

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу Учреждения;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, гражданин должен немедленно сообщить об этом любому сотруднику Учреждения;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам соблюдать очередность, учитывая необходимость приема лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- не курить и не распивать спиртные напитки в Учреждении и на прилегающей территории;

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

- своевременно являться на прием к врачу в соответствии со временем назначения;

- 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;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача-специалиста;

- немедленно информировать врача-специалиста об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;

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

- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в Учреждении.

4. Порядок разрешения конфликтов

4.1. В случае нарушения прав пациента он (либо его законный представитель) может обращаться с обращением к заведующему отделением, в котором оказывалась медицинская помощь, заместителю главного врача по лечебной работе, к главному врачу Учреждения.

4.2. В случае подачи письменного обращения гражданин указывает должность, фамилию, имя, отчество должностного лица Учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Ответ на обращение предоставляется в письменном виде в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", если не оговорены иные условия предоставления ответа.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Учреждении информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом-специалистом.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

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

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получить отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6. График работы диспансера и его должностных лиц

6.1. График работы Учреждения и ее должностных лиц доступен для ознакомления на информационных стендах в холле учреждения и на официальном сайте учреждения www.лопнд.рф.

6.2. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе или заведующими отделениями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема администрацией Учреждения расположена на информационных стендах и на официальном сайте учреждения www.лопнд.рф.

7. Порядок оказания платных услуг

7.1 Учреждение, участвующее в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеет право оказывать пациентам платные медицинские услуги:

7.1.1 Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров.

7.1.2. Порядок предоставления платных услуг определен Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

7.1.3. Оказание платных услуг в Учреждении производится на основании заключенного договора о предоставлении платных услуг и положения о предоставлении платных услуг, утвержденного приказом главного врача ГКУЗ ЛОПНД.

7.1.4. Оплата услуг производится по безналичному расчету по представлению квитанций на основании записи в медицинской документации пациента и договора об оказании платных услуг в соответствии с действующим на момент обращения прейскурантом цен.