



**ПРАВИЛА**  
**ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**  
***МБУЗ «Городская поликлиника №12 города Ростова-на-Дону»***

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг являются организационно-правовым документом, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила) нахождения в МБУЗ «ГП №12 г. Ростов-на-Дону» (далее – «Учреждение»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения Пациента;
- Права и обязанности Пациента;
- Правила поведения Пациентов и их законных представителей в Учреждении
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и Пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- Порядок выдачи листков временной нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

2.1. В Учреждении оказывается первичная медико-санитарная помощь и специализированная медицинская помощь. Медицинская помощь оказывается в следующих условиях:

-амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), в том числе на дому при вызове медицинского работника;

-в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения);

Формы оказания медицинской помощи:

-неотложная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента. Оказывается в кабинете неотложной помощи поликлинического подразделения.

-плановая – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью. Оказывается в амбулаторно-поликлинических условиях в рабочие дни и в рабочее время.

2.2. При необходимости получения медицинской помощи в амбулаторных условиях Пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом. Телефон регистратуры: (863) 245-47-50; 245-32-45; 245-46-94.

2.3. Предварительная запись Пациента на прием к врачу в амбулаторнополиклинических подразделениях больницы осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефону регистратуры;
- Инфомата, расположенного в холле поликлиники (при наличии страхового полиса)
- сайта [записьнаприем.рф](http://записьнаприем.рф)

2.4. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы врача.

2.5. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом Пациента при первой возможности.

2.6. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, Пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

2.7. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет приём.

Плановая госпитализация пациентов осуществляется после предварительного обследования на амбулаторном этапе.

Госпитализация в условиях обеспечения лечения (стационарно) осуществляется по направлению лечащего врача или врача-специалиста амбулаторно-поликлинического учреждения в соответствии с медицинскими показаниями, требующими госпитального режима, проведения (перечень необходимых исследований, правила и порядок плановой госпитализации смотри в разделе Порядок плановой госпитализации в Дневной стационар).

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарногигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками Учреждения 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 законодательством;

3.1.10. 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:

- 3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других Пациентов;
- 3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;  
Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- 3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- 3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.2.9. Бережно относиться к имуществу учреждения.
- 3.2.10. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

#### **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ**

4.1. Категорически запрещается:

- курение на территории, не предусмотренных для курения, а также в любых помещениях учреждения;
- громко разговаривать, использовать ненормативную лексику, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении Пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей Пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, предназначенную для этих целей. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

- 4.3. Соблюдать правила личной гигиены.
- 4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 4.5. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию дежурному медицинскому работнику, либо медицинскому регистратору.
- 4.6. Персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ**

5.1. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается в письменном виде через секретаря главного врача. Все претензии подлежат обязательной регистрации и передаются на рассмотрение ответственному лицу.

5.2. Согласно Федерального закона от 2 мая 2006г. N59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" обращение должно содержать Ф.И.О., почтовый или электронный адрес, суть претензии (жалобы). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, **ответ на обращение не дается**.

5.4. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её регистрации у секретаря руководителя Учреждения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу.

5.5. Не получив ответа на претензию (жалобу) в срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, Пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами учреждения. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ ВРЕМЕННОЙ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

7.3. Для оформления листка временной нетрудоспособности Пациент обязан предоставить лечащему врачу свой паспорт, а также точные данные о месте его работы.

7.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления, которое подлежит обязательной регистрации у секретаря руководителя, получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Также по письменному заявлению Пациента или его законного представителя возможна выдача снимков Рг, -исследований и т.д.

7.5. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении к лечащему врачу или врачу-специалисту, принимающему непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7.6. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссии.

## **8. ПОРЯДОК ПЛАНОВОЙ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ В ДНЕВНОЙ СТАЦИОНАР.**

- Обследование и лечение пациентов в дневном стационаре производятся по направлению врача амбулаторно-поликлинического учреждения (подразделения) в установленном порядке. Направление производится в плановом порядке. Возможно наличие очередности на госпитализацию в дневной стационар, но не позднее одного месяца со дня получения направления на госпитализацию. Следующий порядок направления:
    - 1.Госпитализация в дневной стационар согласовывается с заведующим отделением .
    - 2.До госпитализации больной должен быть обследован (давностью не более 1 месяца). Обязательными исследованиями являются:
      - Общий анализ крови
      - Общий анализ мочи
      - Микрореакция
      - Флюорограмма
      - Глюкоза крови
      - Гинеколог (для женщин)
      - Дополнительные исследования (ЭКГ, консультация узких специалистов, ФГДС, РЭГ, РВГ, доплеровское исследование сосудов, ультразвуковое исследование органов)
    - 3.Больной должен при себе иметь: -Талон амбулаторного пациента
    - Направление на госпитализацию
    - Выписку
    - Амбулаторную карту больного (при необходимости)
- Направление действует 2 недели с момента его оформления, последующая госпитализация допускается не ранее, чем через 3-5 месяцев.