**Правила** **внутреннего распорядка**

**отделения амбулаторного приема пациентов**

**филиал «Самарский №2» ФГУП «Московское ПРОП» Минтруда России**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка отделения амбулаторного приема пациентов филиала «Самарский №2» ФГУП «Московское ПрОП» Минтруда России (далее Отделение) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Внутренний распорядок Отделения для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Отделения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Отделении.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Отделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* -порядок обращения пациента в Отделение;
* -права и обязанности пациента;
* -порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* -порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
* - график работы Отделения ее должностных лиц;
* -информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Отделения: http://samprop.ru/

**2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику**

2.1. Филиал «Самарский №2» ФГУП «Московское ПрОП» Минтруда России (далее филиал) является медицинским учреждением, оказывающим первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную, медико-санитарную помощь**.**

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 или 112.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Отделения для записи. Запись на прием к врачу осуществляется по тел.:8-846-926-98-81 или 8-961-31-74-55

2.3. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.4. В регистратуре Отделения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного в электронном виде, 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.

**3.Права и обязанности пациентов:**

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом РФ "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан"

3.2. 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, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
* обследование, лечение и нахождение в Отделении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
* отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* обращение в установленном Отделением порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к руководителю филиала, должностным лицам государственных органов или в суд;
* 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 законодательством;
* 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;

3.3. Пациент обязан:

* соблюдать режим работы Отделения;
* соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
* соблюдать требования пожарной безопасности;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в Отделение в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать рекомендуемую врачом диету;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
* представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
* бережно относиться к имуществу Отделения;
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
* лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Отделения.

3.4. На территории Отделения запрещается:

* приносить в Отделение и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* находиться в служебных помещениях Отделения;
* изымать какие-либо документы из информационных стендов;
* посещать Отделение с домашними животными, за исключением инвалидам по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании поликлиники и оборудованным удерживающим устройством для собаки.
* курить в помещениях Отделения и на территории;
* помещать на стендах объявления без разрешения администрации Отделения;
* запрещается доступ в здание и служебные помещения Отделения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Отделением**

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Отделением рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию филиала или к дежурному администратору.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов дается только в случае письменного обращения.

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

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.  
4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию филиала, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию филиала, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Отеделения. 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.

5.2. 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.

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

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

**6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**  
6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

**7. График работы Отделения и ее должностных лиц**

7.1. График работы Отделения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Отделения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.  
7.2. Режим работы Отделения размещен на официальном сайте Отделения: http://samprop.ru/ в разделе «Контакты»

**8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**  
8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8.2. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.  
8.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.4. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.5. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

**Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.**