Приложение № 2

к указанию директора МСЧ АО

«Международный Аэропорт Иркутск»

от «13» января 2020г. № \_\_\_\_\_\_

**Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники МСЧ АО «Международный Аэропорт Иркутск»**

**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», в поликлинике МСЧ ОАО «Международный Аэропорт Иркутск» (далее-поликлиника МСЧ) граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

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;
2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике МСЧ, а также иных посетителей.
3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники МСЧ находятся в регистратуре, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в МСЧ поликлиники на видном месте.

**II. Порядок обращения пациентов в поликлинику.**

1. Вопрос о прикреплении пациента к поликлинике МСЧ решается с согласия заведующего поликлиникой.
2. 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.
3. Медицинская помощь прикрепленному населению осуществляется непосредственно в поликлинике в будни дни с 800 до 1800 часов.
4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру поликлиники МСЧ, либо записаться на прием по телефону.
5. **При первичном или повторном обращении в регистратуру** поликлиники МСЧ **пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента.** В регистратуре поликлиники МСЧ 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 поликлиники и должна храниться в регистратуре.** Медицинская карта выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другое лечебное учреждение . Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный журнал. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**
6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
7. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и врачам-терапевтам в поликлиники МСЧ осуществляется непосредственно через регистратуру, по телефонному звонку. Пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи принимаются врачами - специалистами без очереди.
8. 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 и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.
9. 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.
10. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования.
11. Экстренная госпитализация пациентов осуществляется по направлению врача-терапевта, либо врача специалиста с привлечением скорой медицинской помощи.

**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
   * 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 другого врача;
   * 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;
   * 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 на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.
2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:
   * Инвалиды и участники ВОВ;
3. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:
   * соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники МСЧ;
   * бережно относиться к имуществу поликлиники;
   * 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 с законодательством РФ;
   * 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;
   * являться на прием к врачу в строго назначенную дату по экспертизе нетрудоспособности, особенно для продления листка нетрудоспособности из другого лечебного учреждения или после стационарного лечения;
   * запрещается проведение консультаций и диагностических исследований в другом лечебном учреждении по ОМС без направления врача поликлиники МСЧ;
   * соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в поликлинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
4. Посетители поликлиники МСЧ 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 в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.
5. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:
   * Распивать спиртные напитки, курить, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
   * 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, а также животных.
   * Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
   * Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

**IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением.**

1. При возникновении у пациента (его законного представителя) претензий и жалоб на качество медицинской помощи в процессе нахождения в стационарных условиях лечения в МСЧ, он (его законный представитель) может обратиться с устной жалобой (претензией) непосредственно к заведующему соответствующим отделением стационара МСЧ, заместителю главного врача по лечебной работе, главному врачу МСЧ.

График приема руководителями МСЧ:

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО руководителя | Часы приема |
| Главный врач  ***Куликова Галина Алексеевна***  Телефон: **26-68-15** | **Среда**  **15-00 – 16-00** |
| Заместитель директора по лечебной и КЭР работе  ***Зданович Елена Юрьевна***  Телефон: **26-62-65** | **Понедельник**  **14-00 – 15-00** |
|  |  |
| Заведующий поликлиникой  ***Шафирова Ирина Владиславовна***  Телефон: **26-68-70** | **Среда**  **15-00 – 16-00** |
| Председатель ВЛЭК  ***Труфанова Наталья Владимировна***  Телефон: **26-67-20** | **Четверг**  **15-00 – 16-00** |
| Главная медицинская сестра:  ***Бухарова Ада Николаевна***  Телефон: **26-64-50** | **Вторник**  **15-00 – 16-00** |
| Врач-эпидемиолог МСЧ:  ***Цымбаленко Екатерина Алексеевна***  Телефон: **26-67-23** | **Среда**  **15-00 – 16-00** |

2. В случае неудовлетворения пациента (его законного представителя) результатами устных пояснений по существу его жалобы (претензии), за ним законодательно закреплено право письменного обращения на имя Главного врача МСЧ.

3. Законодательно установленный срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения, с возможностью продления указанного срока на 30 дней (сложность поставленных вопросов и др.). (*Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").*

**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, 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 сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
2. В отношении несовершеннолетних и 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 на основаниях, предусмотренных законодательными актами.

**VI. Порядок оформления листков нетрудоспособности 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. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
4. Оформление листков нетрудоспособности, их заверение печатью производятся в кабинете статистики поликлиники МСЧ.

**VII. Порядок выдачи справок и медицинских заключений.**

1. Медицинская документация является учѐтной и отчѐтной документацией, собственником и держателем которой является МСЧ и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну

2.  Вынос медицинской карты, истории болезни за пределы МСЧ недопустим.

3. Пациенту (законному представителю) гарантируется выдача справок и медицинских заключений, выписок (их копий) при их личном обращении за получением указанных документов в МСЧ при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

Справки могут содержать следующие сведения:

а) о факте обращения;

б) об оказании медицинской помощи, о факте лечения;

в) о наличии (отсутствии) заболевания;

г) результатах медицинского обследования;

д) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента

4. Справки оформляются в произвольной форме на бланке МСЧ подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью МСЧ, (ст. 78 ФЗ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ, Приказ Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 N 441н),

5. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования гражданина, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья гражданина,

-  Медицинские заключения оформляются в произвольной форме (подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, заместителем главного врача по медицинской части и заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью МСЧ.

- В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией медицинской организации медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии.

-  Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, за исключением медицинского заключения о причине смерти и диагнозе заболевания, которое должно быть выдано в день обращения лица.

6. Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений.

7. Сведения о выдаче справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

8.  Выдача медицинской карты на руки пациенту (законному представителю) возможна в исключительных случаях при его направлении лечащим врачом на консультацию в другую Медицинскую организацию или на лечение по решению Врачебной Комиссии, после письменного заявления гражданина (законного представителя) с полным указанием ФИО, адреса, паспорта, телефонов и с указанием срока возврата медицинской карты.

9.  Медицинская карта стационарного больного подлежит хранению в медицинском архиве в течение 25 лет.

**VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА**

1. Пациенты, находящиеся на амбулаторном обследовании и лечении обязаны соблюдать настоящие Правила и рекомендации лечащего врача.

2. Нарушение Правил, лечебно-охранительного, санитарно-  противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

3. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

- несоблюдение требований и рекомендаций врача;

- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

- самовольное завершение курса лечения;

- одновременное лечение или получение консультаций в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК (Врачебная комиссия) или МСЭ (Медико-социальная экспертиза).

- курение, употребление алкоголя.

4.  **Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлѐкшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно снимает ответственность лечащего врача за качество медицинской помощи.**

Согласовано\_\_\_\_\_\_\_\_\_Медик Н.И.

Директор МСЧ АО « Международный

Аэропорт Иркутск»