городская

поликлиника №1

|  |
| --- |
| **ПРАВИЛА внутреннего распорядка**  **для пациентов БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника №1»**  **1. Общие положения**  1.1. Правила внутреннего распорядка БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника №1» (далее - Поликлиника) для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в лечебном учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентов (его представителем) и учреждением.  1.2. Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.  1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре, в холлах отделений, а также размещаются на официальном сайте Поликлиники.  **2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику**  2.1. БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника №1» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.  2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Поликлиники с целью получения талона на прием к врачу или записаться в электронном терминале лечебно-профилактического учреждения либо через Интернет.  Актуальные способы записи размещены в регистратуре, в холлах отделений, а также на официальном сайте Поликлиники.  2.3. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача.  2.4. 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 (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер СНИЛСа.  2.4.1. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.  **Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.**  2.5. 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 справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники у регистратуры; на официальном сайте учреждения.  **3.Права и обязанности пациентов:**  3.1 Права и обязанности пациентов закреплены в действующем законодательстве об охране здоровья граждан.  3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент **имеет право на**:  3.2.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;  3.2.2. Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.  3.2.3. Обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.  3.2.4. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.  3.2.5. 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.  3.2.6. 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.  3.2.7. Иные права, предусмотренные действующим законодательством.  **3.3. Пациент обязан:**  3.3.1. Соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах.  3.3.2. Соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источника пожара или иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу учреждения.  3.3.3. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.  3.3.4. Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; соблюдать рекомендуемую врачом диету.  3.3.5. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.  3.3.6. 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.  3.3.7. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.  3.3.8. Бережно относиться к имуществу Поликлиники.  3.3.9. Соблюдать и иные обязанности, вытекающие из действующего законодательства РФ об основах охраны здоровья граждан.  **3.4. На территории Поликлиники запрещается:**  3.4.1. Приносить в Поликлинику 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.  3.4.2. Находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения персонала.  3.4.3. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов.  3.4.4. Посещать Поликлинику с домашними животными, за исключением инвалидам по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять у входной группы.  3.4.5. Курить, распивать спиртосодержащие и спиртные напитки, употреблять наркотические, психотропные или токсические вещества в помещениях Поликлиники и на ее территории.  Находиться на территории учреждения в состоянии алкогольного наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением.  3.4.6. Помещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлиники.  **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой**  4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию, заведующим отделений согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.  4.2. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  4.3. Все письменные обращения подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством РФ.  **5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**  5.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации утвержден Министерством здравоохранения Российской Федерации (Приказ Минздрава России от 31.07.2020 N 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»).  5.2. Для получения копий медицинских документов или выписок из медицинских документов пациент либо его [законный представитель](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RZB&n=99661&dst=100004) представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), который составляется в свободной форме и содержит:  - сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии); реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);  - в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе;  - наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;  - сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них;  - дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).  5.3. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве **одного** экземпляра.  Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.  5.4. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, т.е. **30 календарных дней**. |