Утверждаю Главный врач Волкорезов И.А.

***ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №7»***

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 28.12.2021 № 2505
О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов, письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Об утверждении регламента предоставления услуги «предварительная запись в электронном виде на приём к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры»,  Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

**1. Общие положения.**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила)   являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя  в ГУЗ «Липецкая городская поликлиника №7» (далее — ЛГП №7), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ЛГП №7.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, 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 включают: - порядок обращения пациента в ЛГП 7; — права и обязанности пациента; — порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом; — порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента; — график работы ЛГП 7 и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

**2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.**

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медпомощи население закрепляется по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях,  требующих оказания неотложной медицинской помощи,  помощь оказывается врачом-терапевтом, врачом общей практики. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону — 03,  с мобильных телефонов «030», «103», «112».

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в ЛГП 7 или на дому. В поликлинике медпомощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 19.00, в субботу с 9.00 до 15.00, воскресенье и  праздничные дни не оказывается, либо по особому графику.   Для получения медиц. помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать на дом участкового врача: с понедельника по пятницу — с 8.00 до 18.00, в субботу 08:00-12:00

**Медицинская помощь на дому осуществляется в следующих случаях:**

—       при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура — 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача); тяжелых хронических *заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);*—       при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами- специалистами по направлению врача терапевта участкового и по согласованию с зам. главного врача по медицинской части согласно утвержденному графику.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность, действующий страховой полис. В регистратуре учреждения 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 регистрации на основании документов, удостоверяющих личность, адрес фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса; добровольное информированное согласие /отказ/ на передачу персональных данных..

**Просим Вас обратить внимание, что согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в РФ» (далее – ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ) 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.**

**В связи с чем медицинская помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия в обязательном порядке, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ.**

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. По запросу пациенту может быть предоставлена заверенная копия медицинской карты или отдельных ее компонентов. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!**

2.5. Прием врачом терапевтом участковым осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, путем электронной записи через портал Госуслуг, личный кабинет пациента в сети Интернет – по адресу: **lk.riams.ru**, через инфомат, установленный в холле, непосредственно на приеме у лечащего врача через  ЕМИАС Квазар.

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается врачом-терапевтом  участковым или заведующим отделением.

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов не более 14 календарных дней.

Время на прием больного врачом-терапевтом участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, 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, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ЛГП7, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Поликлиники.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями и порядком маршрутизации.Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.9 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи или «030», «112», «103» с мобильного.

2.10 Пациент, опоздавший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения в рамках горизонта записи.

Пациент, опоздавший на прием к врачу-терапевту участковому или врачу общей практики (семейному врачу), направляется на прием к дежурному врачу или записывается на другое свободное время.

**3.Права и обязанности граждан:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.1. 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 лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами; перевод к другому  врачу-терапевту участковому с разрешения главного врача при согласии  врача-терапевта участкового; обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения; добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами; отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; обращение с жалобой к администрации, а также к 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 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; допуск адвоката или законного представителя для защиты прав пациента.

3.2. **Пациент обязан:**

1. Соблюдать режим работы ГУЗ «ЛГП №7»;
2. Поддерживать тишину, чистоту и порядок; бережно относиться к имуществу ЛГП №7.
3. Соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом дежурному администратору.
4. Своевременно являться на прием к врачу, предупреждать о невозможности явки по уважительным причинам;
5. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, сообщить врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, информировать врача о перенесенных заболеваниях и известных ему аллергических реакциях, о выполнении требований и предписаний лечащего врача и т.д.;
6. Уважительно, вежливо относиться к медицинскому персоналу и к другим пациентам;

3.3 Посетителям,  в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения людей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

1. Проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, применение которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;
2. Проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещмешки, чемоданы, корзины и т.п.);
3. Находиться в служебных помещениях без разрешения администрации;
4. Пользоваться служебными телефонами;
5. Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
6. Оставлять малолетних детей без присмотра;
7. Выносить из поликлиники документы, полученные для ознакомления;
8. Изымать какие-либо документы из амбулаторных карт, из папок, с информационных стендов;
9. Проводить несанкционированные агитационно-ознакомительные мероприятия; размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления и другие печатные материалы без разрешения администрации поликлиники;
10. Находиться в верхней одежде и грязной обуви;
11. Преграждать проезд санитарного транспорта к зданию поликлиники
12. Появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
13. Курить в зданиях и помещениях учреждения;

**Нормами гражданского законодательства определяются следующие формы ответственности пациента, возникающие при оказании ему медицинской помощи:**

**- пациент не может злоупотреблять принадлежащими ему правами в ущерб законным интересам других лиц (ст. 10 Гражданского кодекса Российской Федерации);**

**- пациент возмещает ущерб, причиненный им учреждению здравоохранения (ст. 1064 Гражданского кодекса РФ).**

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

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии  с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

Федеральным Законом Российской Федерации “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники   согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

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

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

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

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

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

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение,  — близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 действующим законодательством.

5.5.Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

**6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц.**

6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационных стендах рядом с регистратурой, на сайте поликлиники www.lip7.ru.

6.3.Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

**7. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

7.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

В случае нарушения Ваших прав Вы можете обратиться в:

**1. Администрацию учреждения;**

**2. Страховую медицинскую организацию, выдавшую Вам страховой полис;**

**3. Профессиональные медицинские ассоциации;**

**4. Общества защиты прав пациентов и потребителей;**

**5. Другие досудебные и судебные инстанции защиты Ваших прав.**

**Дополнительная информация представлена на Информационном стенде в холле учреждения и его подведомственных филиалов.**