

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг
КОГБУЗ «Кировский клинико-диагностический центр»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила) КОГБУЗ «Кировский клинико-диагностический центр» (далее – Учреждение) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

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.

1.2. *Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:*

- 1.2.1. Общие положения;
- 1.2.2. Порядок обращения потребителя медицинских услуг;
- 1.2.3. Права и обязанности пациента;
- 1.2.4. Правила поведения пациента и его законного представителя в Учреждении;
- 1.2.5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- 1.2.6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 1.2.7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту (законному представителю пациента) или другим лицам;
- 1.2.8. Порядок оказания платных медицинских услуг;
- 1.2.9. Оказание медицинских услуг в рамках договора добровольного медицинского страхования.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. Порядок обращения потребителя медицинских услуг

2.1. В Учреждении медицинская помощь оказывается в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области».

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы Учреждения:

Понедельник	7-00 до 20-00
Вторник	7-00 до 20-00
Среда	7-00 до 20-00
Четверг	7-00 до 20-00
Пятница	7-00 до 20-00
Суббота	8-00 до 14-00
Воскресенье	8-00 до 13-00

2.6. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику. Врач прерывает прием пациентов в случае объявления об эвакуации из здания.

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Учреждения осуществляется через электронную регистратуру, либо посредством личного обращения в регистратуру.

2.8. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе.

Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

2.10. При обращении пациента в Учреждение заполняется учетная форма № 025/у «Медицинская карта пациента получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях», для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор (медицинский регистратор) предупреждает об этом пациента.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить об этом Учреждение по телефону.

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

2.15. При обращении в Учреждение пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон, в случае анонимного обращения – медицинские услуги оказываются на платной основе.

2.16. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях оказания медицинских услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

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 санитарно-гигиеническим 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 законодательными актами;

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;

3.2.7. Известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья.

3.2.8. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;

3.2.9. Бережно относиться к имуществу Учреждения.

3.2.10. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 323-ФЗ) пациент обязан соблюдать правила поведения, установленные в Учреждении и правила пожарной безопасности.

3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению медицинским персоналом своих обязанностей.

4. Правила поведения пациента и его законного представителя в Учреждении

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
 - грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении;
- либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

4.2. 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.

4.3. 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, находящуюся в холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается главному врачу Учреждения через секретаря либо через заведующего структурным подразделением (поликлиникой).

Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Учреждения в электронном виде (вкладка «Для пациента» далее вкладка «Ваши отзывы, предложения, замечания»). Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Обращение (претензия / жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения Учреждением.

На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

На претензию (жалобу), размещенную на сайте Учреждения/ ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на обращение (претензию / жалобу) в тридцатидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорные) 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.

6.2. Информация должна содержать сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 15 лет (установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона № 323-ФЗ), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном действующим законодательством, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту (законному представителю пациента) или другим лицам

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован Федеральным законом № 323-ФЗ.

7.2. По просьбе пациента (законного представителя пациента) может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

На основании письменного заявления пациента (законного представителя пациента) может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

7.3. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному, в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным Федеральным законом № 323-ФЗ.

8. Порядок оказания платных медицинских услуг

8.1. Оказание платных медицинских услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.

8.2. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами и организациями от имени Учреждения кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами.

В договоре на оказание платных медицинских услуг (далее – Договор) указываются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением Договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении Договора по требованию потребителя (Заказчика) Учреждение (Исполнитель) предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информацию о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету Договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Учреждению (Исполнителю) необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. Учреждение (Исполнитель) предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) (Заказчику) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа потребителя (Заказчика), после заключения Договора, от получения медицинских услуг Договор расторгается.

Учреждение (Исполнитель) информирует потребителя (Заказчика) о расторжении Договора по инициативе потребителя (Заказчика), при этом потребитель (Заказчик) оплачивает Учреждению (Исполнителю) фактически понесенные Учреждением (Исполнителем) расходы, связанные с исполнением обязательств по Договору.

8.8. Учреждением (Исполнителем) после исполнения условий Договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) (Заказчику) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

9. Оказание медицинских услуг в рамках договора добровольного медицинского страхования

9.1. Гражданам, медицинские услуги, в рамках заключенного договора добровольного медицинского страхования, предоставляются в соответствии с действующим законодательством, регламентирующим оказание медицинской помощи.

9.2. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».