

**Правила внутреннего распорядка для пациентов,
получающих первичную медико-санитарную помощь в ОГАУЗ « ИГКБ № 10»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», федеральным законом № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей» – 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 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 оказывается амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее отделение или другое 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 по РМЭ».

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

2.6. Прием пациентов врачами поликлиник (взрослой и детской) Учреждения проводится согласно графика. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

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

2.8. 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.

2.9. При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой пациент предъявляет документ удостоверяющий личность и страховой медицинский полис.

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

2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

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

2.14. При обращении к врачу пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования сообщает адрес фактического места жительства, в случае анонимного обращения – медицинские услуги оказываются на платной основе (за исключением медицинского освидетельствования для выявления ВИЧ-инфекции с предварительным и последующим консультированием).

2.15. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях оказания медицинских услуг/помощи. Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении.

3.1. 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;
- 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.

3.2. 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!

3.3. Соблюдать правила личной гигиены.

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

3.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

3.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

3.7. Персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом

4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой).

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача ОГАУЗ «ИГКБ № 10»:

664043, г. Иркутск, Б.Рябикова,31 Есеву Сергею Васильевичу.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача ОГАУЗ «ИГКБ № 10»: info@irkgkb10.ru

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается:

секретарю в приемной главного врача (г. Иркутск, бульвар Рябикова, 31 административный корпус);

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (3952) 30-33-51

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2. 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.

4.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в тридцатидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

6. Порядок выдачи результатов лабораторных исследований, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

6.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.