

Приложение № 1
к приказу БУЗ Орловской области «ООВФД»
от «15 » ноябрь 2011 г. № 13



У Т В Е Р Ж Д А Ю
Главный врач
БУЗ Орловской области «ООВФД»
В.И. Байраков
2011 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей БУЗ Орловской области «ООВФД»

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». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в диспансере, а также иных посетителей диспансера.
2. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей диспансера находятся рядом с регистратурой и на официальном сайте Учреждения.

II. Порядок обращения пациентов в диспансер

1. Медицинские услуги населению осуществляются в соответствии с утвержденным графиком с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, в субботу - с 8 до 13 часов прием ведет спортивный врач.
2. При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт, действующий страховой полис, СНИЛС пациента.)
3. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного пациента и врачебно-контрольная карта физкультурника и спортсмена, в которые вносятся необходимые данные. **Медицинская карта амбулаторного пациента и врачебно-контрольная карта физкультурника и спортсмена является собственностью диспансера и должны храниться в регистратуре.**

4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов поликлинике в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.
5. Организация прохождения углубленных медицинских осмотров (УМО) в диспансере осуществляется по заявкам тренеров, согласно утвержденного графика .
6. Электронная запись на прием к спортивному врачу на получение допуска осуществляется через портал Госуслуг, или в кабинете № 4 в день прохождения УМО, либо по телефону .
7. 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, а также на сайте БУЗ Орловской области «ООВФД».
8. Статистический талон на пациента, записанного по предварительной записи, в день приема находится в кабинете № 4.

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 требованиям;
 - 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;
 - 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 :
- дети-инвалиды;
 - ветераны ВОВ;
 - ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
 - ветераны спорта, мастера спорта, кандидаты в мастера спорта при предъявлении удостоверения.
 - родственники граждан, мобилизованных для проведения специальной военной операции.
3. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:
- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей диспансера;
 - бережно относиться к имуществу диспансера;
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в прохождении УМО;
 - 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 (здоровья его ребенка), 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;
 - соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
4. Посетители диспансера не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других

пациентов и посетителей диспансера. 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 диспансер (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей диспансера и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители диспансера считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

5. Всем лицам, находящимся на территории диспансера, запрещается:
 - Распивать спиртные напитки, входить в диспансер в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
 - Самовольно проникать в служебные помещения диспансера.
 - Приносить в диспансер легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы.
 - 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 поликлиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию диспансера или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию диспансера в письменном виде.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема по личным вопросам. 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, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.

3. 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. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию диспансера, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ может быть направлены по желанию гражданина на адрес электронной почты.,

V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме спортивным 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 по основаниями, предусмотренным законодательными актами.

VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1. Порядок выдачи медицинского заключения о допуске к участию в физкультурных и спортивных мероприятиях (тренировочных мероприятиях и спортивных соревнований) мероприятиях по оценке выполнения нормативов испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО), а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
2. Полученные спортсменом медицинские заключения должны быть заверены печатями установленного образца .

VII. График работы диспансера и ее должностных лиц.

1. График работы диспансера и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка диспансера с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы диспансера и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.