Пребывание в медицинской организации

**Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЕДИКАР»**

1. **Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЕДИКАР» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента и посетителей в медицинском центре.

1.2. ООО «Медикар» работает ежедневно с 8.00 до 20.00, в субботу по предварительной записи, в воскресенье- выходной.

-        порядок обращения пациента в медицинский центр;

-        порядок оформления медицинских документов

-        права, обязанности и ответственность пациента;

-        порядок предоставления информации;

-        порядок выдачи справок, копий и выписок из медицинских документов;

-        порядок разрешения конфликтных ситуаций.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей размещаются на информационных стендах поликлиники в доступном для пациентов месте, а также размещаются на официальном сайте ООО «МЕДИКАР».

1.4. В ООО «МЕДИКАР» пациентам оказывается первичная доврачебная и врачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях и первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях, в условиях дневного стационара взрослому населению.

1.5. Оказание медицинской помощи по заболеваниям в ООО «МЕДИКАР» осуществляется:

-     на бесплатной основе в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в рамках выделенных объемов ТФОМС,

-     на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования в соответствии Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

**2.Порядок обращения в ООО «Медикар»**

2.1. Для получения медицинской помощи пациент должен записаться на прием к врачу для получения амбулаторно-поликлинической помощи, медицинских услуг в дневном стационаре.

Запись осуществляется при посещении медицинского центра, а также по телефону 8-919-668-70-49, 8-953-010-95-88, а также при обращении на сайт «Медикар» www.medikar21.ru

Запись на прием при непосредственном обращении осуществляется при наличии:

-страхового медицинского полиса по ОМС

-пенсионного страхового свидетельства (СНИЛС)

-паспорта

**3**.**Право на внеочередное оказания медицинской помощи**

3.1. К категориям граждан, имеющих право внеочередного оказания медицинской помощи, относятся:

1) граждане, указанные в статьях 14–[19](consultantplus://offline/ref=516E55DA21582BD42EDE55692B38CE1E7F7D99E2C8BC54D51857622AC7DE38F01132D79066k74AI) и 21 Федерального закона «О ветеранах»;

2) граждане, указанные в пунктах 1–6 и 11 части первой статьи 13 Закона Российской Федерации «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;

3) лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 г. по 9 мая 1945 г. не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны, ветераны труда и граждане, приравненные к ним, постоянно или преимущественно проживающие в Чувашской Республике, по состоянию на 31 декабря 2004 г., в соответствии с Законом Чувашской Республики «О социальной поддержке тружеников тыла военных лет, ветеранов труда и ветеранов труда Чувашской Республики»;

4) лица, признанные пострадавшими от политических репрессий, реабилитированные лица, постоянно или преимущественно проживающие в Чувашской Республике, в соответствии с Законом Чувашской Республики «О социальной поддержке реабилитированных лиц и лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий».

5) лица, нуждающиеся в экстренной и неотложной медицинской помощи;

6) беременные женщины;

7) иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях, сотрудники организуют прием пациента врачом в момент обращения.

**4.Порядок оформления медицинских документов**

4.1. Для оформления необходимых документов на плановый прием пациент является не менее чем за 15 минут до назначенного времени

4.2. Неотложная медицинская помощь пациентам оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента. **Неотложная медицинская помощь** в ООО «МЕДИКАР» не оказывается.

4.3. Срок ожидания плановой медицинской помощи – с момента обращения не более 10 рабочих дней в пределах установленного объема медицинской помощи Территориальным фондом обязательного медицинского страхования.

4.4. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.

4.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся время предложить другому пациенту.

4.6. При первичном обращении пациента оформляется медицинская карта больного и заполняется согласие на обработку персональных данных.

Для оформления медицинской карты больного пациент обязан предъявить в регистратуре следующие документы:

-     документ, удостоверяющий личность (паспорт);

-     полис обязательного медицинского страхования;

-     страховое пенсионное свидетельство (СНИЛС).

4.7. Медицинская карта больного хранится в ООО «МЕДИКАР»в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

4.8. Медицинская карта больного на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача- администратором либо другим медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты больного без согласования с руководством.

4.9. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

4.10. После разъяснения врача пациент (законный представитель) подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

4.11. Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него (несовершеннолетние, больные наркоманией – старше 16 лет).

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

-  лиц, не достигших возраст 15 лет,

-  граждан, признанных в установленном порядке недееспособными.

**5.Правила поведения пациента, его права, обязанности и ответственность**

5.1. В соответствии с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении ***пациент имеет право на:***

-     уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

-     медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования

-     выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом;

-     профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

-     получение консультаций врачей-специалистов;

-     облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

-     получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

-     защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

-     отказ от медицинского вмешательства;

-     возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

-     допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

-     допуск к нему священнослужителя.

5.2. **Пациенты обязаны**:

-     принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

-     находясь на лечении, соблюдать режим лечения, и правила поведения пациента в медицинском центре;

-     сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

-     информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

-     подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

-     при изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информировать об этом лечащего врача;

-     своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

-     проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными и доброжелательными;

-     проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи;

-     не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов;

-     посещать медицинский центр в соответствии с установленным графиком работы;

-     бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;

-     при входе в медицинский центр надевать бахилы или сменную обувь;

-     верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

-     соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);

-     соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам медицинского центра.

5.3. **Пациентам и посетителям** в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима ***запрещается:***

-     вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи;

-     приносить в помещения поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение может представлять угрозу для безопасности окружающих;

-     иметь при себе крупногабаритные предметы;

-     находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;

-     курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях;

-     играть в азартные игры в помещениях и на территории полклиники;

-     громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

-     оставлять малолетних детей без присмотра;

-     выносить из помещений поликлиники документы, полученные для ознакомления;

-     изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов;

-     размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации;

-     производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

-     выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;

-     находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;

-     оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники;

-     пользоваться служебным телефоном;

-     приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

-     являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

-     посещать поликлинику с домашними животными;

-     выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам организации, громко и вызывающе выражать явное неудовольствие услугами, обслуживанием;

-     пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

-     портить мебель и предметы интерьера.

5.4. **Пациент несет ответственность** в соответствии с действующим законодательством (административным, уголовным, гражданским):

-     за нарушение этических норм и правил поведения в медицинском центре;

-     за оскорбление части и достоинства работников медицинского центра;

-     за распространение сведений, порочащих честь и достоинство медицинских работников;

-     за порчу мебели, инвентаря и оборудования медицинского центра- в размере стоимости испорченной вещи;

-     за курение табака и распитие алкогольных напитков в медицинском центре.

**6.Порядок предоставления информации**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

6.2. Пациент (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

Пациент (законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6.3. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

6.4. С письменного согласия гражданина (законного представителя) допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

6.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

-     в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;

-     при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

-     по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

-     в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему (до 15 лет; больному наркоманией – до 16 лет) для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

-     в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

-     в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

-     в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

-     в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

-     в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

**7.Порядок выдачи справок, копий и выписок из медицинских документов**

7.1. Копии медицинских документов и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий десяти календарных дней со дня регистрации заявления с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

7.2. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.2. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность больного в ООО «МЕДИКАР» не оформляются.

**8.Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

8.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в ООО «МЕДИКАР» письменном виде.

Разногласия по вопросу качества оказания услуг разрешаются комиссионное: врачебная комиссия медицинского центра.

8.2. Порядок рассмотрения обращений граждан установлен Положением о порядке рассмотрения обращений, разработанным в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.3. График приема граждан по личным вопросам:

Главный врач каждая среда недели с 14.00 до 17.00

8.4. Контакты вышестоящих и контролирующих организаций

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Название учреждения** | **Адрес учреждения** | **Телефон/факс** |  |
| Министерство здравоохранения России | 127994, Москва, Рахмановский пер, д. 3/25 | Телефон: (495) 628-44-53, 627-29-44 (справ)  Факс: (495) 627-28-40 |  |
| Министерство здравоохранения Чувашской Республики | 428000, г. Чебоксары, Президентский бульвар, д.17 | Телефон: (8352) 62-35-94факс. :(8352) 62-35-94   E-mail: medicin@cap.ru |  |
|  |
| Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Чувашской Республике | 428018, Чувашская Республика, г. Чебоксары, Московский пр., д.36 | Телефон: (8352) 58-28-17  факс. :(8352) 58-28-17  E-mail: terorgan21@cbx.ru |  |
| Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Чувашской Республике | 428018, г. Чебоксары, Московский пр., 3Д | Телефон: (8352) 58-17-13  E-mail: sanit@21.rospotrebnadzor.ru  Телефон доверия:  (8352) 57-38-56  E-mail: rsoс21@rsoc.ru |  |
| Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Чувашской Республики | 428013, г. Чебоксары,  ул. Калинина, д.66 | Телефон: (8352) 63-26-02,  (8352) 63-34-39  E-mail: general@chuvtfoms.ru |  |
| Открытое акционерное общество  "Чувашская медицинская страховая компания" | 429955, Чувашская Республика  г. Новочебоксарск, ул. Комсомольская д.21 | тел./факс: (8352) 73-38-15,  73-04-42, 73-72-11  e-mail: novsbk@cbx.ru |  |
| АО "Страховая компания "Чувашия-Мед" | 428000, г. Чебоксары, ул. Кооперативная, 6 | 8-800-250-02-26  (8352) 66-22-26  E-mail: [so\_sbk@chtts.ru](mailto:so_sbk@chtts.ru) |  |