

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
офтальмологического отдела ООО «Медико-производственной фирмы «Идеал»**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок для пациентов офтальмологического отдела ООО «Медико-производственная фирма «Идеал» (в дальнейшем именуемого «Организация»), режим работы, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. Общие положения.

- 1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом директора ООО «Медико-производственная фирма «Идеал»
- 1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - график работы организации и ее должностных лиц;
 - порядок обращения пациента в организацию;
 - порядок оформления медицинской документации;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и организацией;
 - информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в организации.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

2. График работы организации и её должностных лиц.

- 2.1. График работы организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. График и режим работы утверждаются директором.
- 2.2. Офтальмологический отдел работает в понедельник-пятницу с 8.00 до 19.00, в субботу - с 9.00 до 13.00, врачи — офтальмологи работают по утвержденному директором графику приема (информация размещается на стенде ежемесячно).
- 2.3. Прием пациентов и их родственников директором организации и его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на стенде рядом с регистратурой.

3. Порядок обращения пациентов в организацию.

- 3.1. Офтальмологический отдел ООО «Медико-производственной фирмы «Идеал» оказывает офтальмологическую плановую амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому и детскому населению Ярославской области. Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную и первичную специализированную медицинскую помощь.
- 3.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в отделе, является врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения. Лечащий врач назначается руководителем отдела в соответствии с очередностью обращения и видами медицинской помощи. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Лечащий врач может отказать по согласованию с

руководителем отдела от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил внутреннего распорядка.

- 3.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в офтальмологическом отделе.
- 3.4. Запись пациента на амбулаторный прием к врачу-офтальмологу осуществляется в регистратуре в порядке очередности. **При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).** 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 по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта.
Медицинская карта пациента хранится в регистратуре организации (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 г. № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг», Федеральный закон РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 статья 79).
- 3.5. Пациенты по неотложным показаниям (острая боль в глазу, ушиб глаза) принимаются без обязательного предъявления документов.
- 3.6. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в отделе осуществляется при их непосредственном обращении в организацию или по телефону, или через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».
- 3.7. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного.
- 3.8. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день считается нарушением больничного режима.
- 3.9. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом (директором), пациент может получить в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

4. Порядок оформления медицинской документации.

- 4.1. Основным медицинским документом пациента в организации является медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта хранится в регистратуре. Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре – 5 лет со дня последнего обращения. Хранение амбулаторной карты на дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.
- 4.2. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.
- 4.3. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
- 4.4. Выписка листка нетрудоспособности (справки учащегося) задним числом не допускается, кроме случаев, предусмотренных соответствующими нормативными документами. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению врачебной комиссии. В случае утери документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, дубликат выдается при письменном заявлении от пациента.
- 4.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

- 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту и (или) его родственникам в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или заведующим отделом. 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 им об этом или не назначил лицо, которому может быть передана такая информация (Федеральный закон РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 статья 22).
- 5.2. В отношении 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, - супругу(ге), а при его(ее) отсутствии – близким родственникам.
- 5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента или его законного представителя в следующих случаях: 1) в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю; 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений; 3) по запросу органов дознания и следствия и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством: 3.1) по запросу органа, осуществляющего контроль за поведением осужденного в связи с прохождением им курса лечения от наркомании, а также медико-социальной реабилитации; 4) в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте, установленном частью второй статьи 24 ФЗ РФ № 323-ФЗ, для информирования его родителей или законных представителей; 5) при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий; 6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы в порядке, установленном положением о военно-врачебной экспертизе, утверждаемым уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (Федеральный закон РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 статья 61).
- 5.4. Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется в правоохранительные органы на основании письменного запроса.

6. Права и обязанности пациентов.

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

6.1. 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;
- выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебного учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, 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 заведующего офтальмологическим отделом **при согласии другого врача;**
- 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 должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

6.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка организации для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, 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 отдел в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и организацией.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

- 7.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к старшему администратору или обратиться к администрации организации в письменном виде.
- 7.2. При личном приеме руководителем гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в «Журнал личного приема 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 7.4. 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.
- 7.5. 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 7.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 7.7. Письменное обращение, поступившее администрации организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 7.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

- 8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг, лицензией, а также законодательством Российской Федерации.
- 8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.
- 8.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению организацией, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах.
- 8.4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.
- 8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту, а также заключением договора на оказание платной услуги.
- 8.6. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата, без заключения договора на оказание платной услуги, а также без «добровольного согласия» в организации **категорически запрещена!**

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.