

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в больнице в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте Медицинской организации.

2. Порядок обращения пациентов в Медицинскую организацию

2.1. Для получения медицинской помощи пациенту необходимо лично, либо через своего законного представителя обратиться в регистратуру Медицинской организации.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 03, с мобильных телефонов 103 или 112.

2.2. Запись к врачам-специалистам, оказывающим первичную медико-санитарную помощь, Клинической Больницы ИИЦ СО РАН возможна: на региональном портале медицинских услуг <https://portal38.is.mis.ru>, в круглосуточном режиме; для пациентов, не имеющих возможности записи он-лайн, при личном обращении в регистратуру или по телефону 42-08-66.

2.3. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача с 08.00 до 12.00.

В субботние дни прием по неотложным показаниям с 09.00 до 12.00., обслуживание вызовов с 13.00 до 15.00.

В воскресные и праздничные дни приём больных осуществляется в соответствии с регламентирующим приказом главного врача.

2.4. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.5. В регистратуре Медицинской организации при первичном обращении на пациента заводится карта пациента получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, 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, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.6. Медицинская помощь по неотложной помощи оказывается в течение 2 часов с момента вызова врача на дом или в течение 30 минут при обращении в поликлинику.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в окне регистратуры в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле Медицинской организации.

2.10. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.11. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3. *Правила поведения в поликлинике* для обеспечения безопасности и комфорта всех посетителей и сотрудников поликлиники необходимо:

-соблюдать тишину, чистоту и порядок;

- исключить громкие разговоры, конфликты и неуместное проявление эмоций;

-уважительно относиться к сотрудникам и другим посетителям поликлиники;

-соблюдать очередность в очереди на прием: не толкаться, не перебивать других, придерживаться установленного порядка при получении услуг.

-не мешать работе медицинского персонала: не отвлекать врачей и медсестер без необходимости, следовать их указаниям;

-бережно относиться к имуществу поликлиники:

-не курить и не распивать алкогольные напитки, не зажигать огонь и не использовать открытый огонь в здании;

-не приносить в поликлинику запрещённые предметы: острые предметы, большие сумки, опасные вещества и т. п.;

-не использовать коляски/ автолюльки в подразделениях поликлиники, что связано с требованиями по пожарной безопасности, гигиене и особенностями инфраструктуры здания поликлиники: недостаточно места для безопасного и комфортного пользования коляской: узкие коридоры, маленькие кабинеты, что может мешать движению и работе медицинского персонала и других посетителей поликлиники, эвакуации при необходимости. Детские коляски/ автолюльки оставлять в специально оборудованном месте.

4. *Права и обязанности пациентов*

4.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

4.2. 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;

информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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;

получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

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, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это нарушает внутренний распорядок Учреждения

4.3. Пациент обязан:

соблюдать режим работы Медицинской организации;

соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинской организации для пациентов и правила поведения в общественных местах;

соблюдать требования пожарной безопасности;

соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в режимные кабинеты Медицинской организации в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

соблюдать рекомендуемую врачом диету;

оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращения;

предоставлять 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;

проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

соблюдать правила запрета курения в медицинской организации и на её территории.

4.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Медицинской организации.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами. При 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 должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы электронный 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 листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской карте пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и больницей

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь или обращение может быть подано через портал «Госуслуги».

7.1. Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений 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 журнале обращений граждан. 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 должны быть направлены 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 больницы, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию больницы, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. *Заключительные положения*

8.1. Отношения между Медицинской организацией и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

8.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.