

**Правила внутреннего распорядка
для потребителей услуг
Поликлиники ФГБОУ ВО ПГУПС**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) Поликлиники Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Петербургский государственный университет путей сообщения Императора Александра I» (ФГБОУ ВО ПГУПС), (далее – Университет, Поликлиника соответственно) определяют нормы поведения права и обязанности пациентов при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.2. Настоящие Правила включают:

- Порядок обращения пациента в лечебно-диагностическое (далее - ЛДО) и восстановительно-профилактическое (далее – ВПО) отделения Поликлиники;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Поликлиникой и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- График работы ЛДО и ВПО и их должностных лиц;
- Информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ЛДО и ВПО Поликлиники.

1.4. Правила должны находиться в доступном для пациентов месте (в регистратуре) для всеобщего ознакомления, информация о месте нахождения Правил должна быть размещена в Поликлинике на видном месте.

**2. Порядок обращения пациентов в лечебно-диагностическое и
восстановительно-профилактическое отделения Поликлиники**

2.1. Поликлиника не является базовым учреждением, не имеет прикрепленного населения.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по единому номеру 112 или 03, 103 - с мобильного телефона.

2.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Поликлиники. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий полис ДМС (в случае оказания услуг по ДМС), направление базового амбулаторно-поликлинического учреждения (при наличии). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заполняется 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) в соответствии с записями в паспорте, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.4. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из лечебно-диагностического и восстановительно-профилактического отделений.

2.5. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в лечебно-диагностическое и восстановительно-профилактическое отделения осуществляется по телефону и при непосредственном обращении в регистратуру Поликлиники. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается главным врачом и/или заместителем главного врача по лечебной работе.

2.6. 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 лечебно-диагностического отделения в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в регистратуре.

2.7. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, свой контактный номер телефона.

2.8. В день приема перед посещением врача пациенту необходимо предъявить в регистратуру документ, удостоверяющий личность (паспорт) или действующий полис ДМС.

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

2.10. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования в порядке, установленном Комитетом по Здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга или по согласованию со страховой компанией.

2.11. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию с бюро госпитализации, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. В соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» 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;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача (при согласии врача и согласовании с главным врачом и/или заместителем главного врача по лечебной работе);
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выражение добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством РФ, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных нормативно-правовыми актами Российской Федерации;
- 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;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, а также к главному врачу Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка, правила поведения в общественных местах;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (входить на территорию Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, запрещается нахождение владельца собаки с собакой в медицинской организации), требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- представлять лечащему врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению

лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, представлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- своевременно и неукоснительно выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- заботиться о сохранении своего здоровья.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и лечебно-диагностическим / восстановительно-профилактическим отделением Поликлиники.

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

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к Главному врачу или Заместителю главного врача по лечебной работе, или обратиться к Главному врачу с письменным заявлением.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

4.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главного врача и/или Заместителя главного врача по лечебной работе гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Ответ на письменное обращение, поступившее главному врачу или заместителю главного врача Поликлиники, направляется по адресу, указанному в обращении или по электронному адресу (med@pgups.ru).

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично или его законному представителю лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.2. Отказ пациента от получения информации о состоянии своего здоровья оформляется в медицинской документации надлежащим образом.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям и в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

6. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, справок, выписок из медицинской документации гражданину

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

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также справки, 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 обучающихся для освобождения их от учебы выдается справка формы, установленной Министерством здравоохранения РФ.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством РФ порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности, выписки и справки должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре ЛДО Поликлиники.

7. График работы Поликлиники

7.1. График работы ЛДО и ВПО Университета определяется правилами внутреннего трудового распорядка.

7.2. Режим работы Поликлиники 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом и заместителем главного врача в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием граждан главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре.

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 о Поликлинике ФГБОУ ВО ПГУПС.

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 Поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах.

8.4. Поликлиника обязана обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг.

8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту и договора возмездного оказания медицинских услуг.

8.6. Оплата любых услуг при наличном расчете осуществляется с применением контрольно-кассового аппарата.