

**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), 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.