**УТВЕРЖДАЮ**

**Главный врач ГАУЗ РК**

**«Крымский центр реабилитации зрения»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Н. Ширшова**

**« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.**

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в ГАУЗ РК «Крымский центр реабилитации зрения» (ГАУЗ РК «КЦРЗ»), режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ, Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ, письмом МЗ СР РФ от 04.04.2005 г. № 734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», приказом МЗ СР РФ от 02.05.2012 г. № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

ГАУЗ РК «Крымский центр реабилитации зрения» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь детскому и взрослому населению Республики Крым и других регионов РФ.

Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь, которая может быть оказана без госпитализации пациента в стационар.

 Внутренний распорядок ГАУЗ РК «КЦРЗ» для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ГАУЗ РК «КЦРЗ».

**Настоящие Правила обязательны для всех пациентов**, а также иных лиц, обратившихся в ГАУЗ РК «КЦРЗ», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- режим работы учреждения;

-порядок обращения пациентов;

-информацию о платных медицинских услугах;

- порядок оформления медицинских документов;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-права и обязанности пациента;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;

Отношения между ГАУЗ РК «КЦРЗ» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

**РЕЖИМ РАБОТЫ.**

ГАУЗ РК «КЦРЗ» работает с 8-00 часов до 18-00 часов в будние дни, по субботам с 8-00 до 14-00. Праздничные и выходные дни режим работы регламентируются в соответствии с рекомендациями Министерства здравоохранения Республики Крым и с приказом главного врача.

Приём врачей-офтальмологов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом ГАУЗ РК «КЦРЗ». Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификационной категории размещается в холле регистратуры.

Начало работы регистратуры – 8-00 часов.

Прием пациентов в лечебных кабинетах в будние дни с 8-00 до 18-00, в субботу с 8-00 до 14-00.

**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ.**

Запись пациента на амбулаторный прием к врачам осуществляется через регистратуру по телефону и путем непосредственного обращения.

***Сроки ожидания медицинской помощи в ГАУЗ РК «КЦРЗ»:***

Прием врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 14 календарных дней с момента обращения.

В рамках Территориальной программы госгарантий в ГАУЗ РК «КЦРЗ» бесплатная медицинская помощь в ГАУЗ РК «КЦРЗ» оказывается гражданам РФ при наличии следующих документов;

1.документа, удостоверяющего личность (паспорт)

2.действующего полиса обязательного медицинского страхования

3. СНИЛС

***Для детей:***

1. свидетельство о рождении ребенка (или паспорт):
2. паспорт одного из родителей;
3. действующего полиса обязательного медицинского страхования
4. СНИЛС

Оформление документации и оказание специализированной медицинской помощи несовершеннолетним осуществляется в присутствии законных представителей несовершеннолетних — родителей, опекунов, попечителей.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство заполняется на основании ***Приказа Министерства здравоохранения РФ от 20.12.2012 г. № 1177н – приложение № 2.***

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

***В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона от 27.07.06 г. «О персональных данных» № 152-ФЗ пациенты, обратившиеся в ГАУЗ РК «КЦРЗ» дают письменное согласие на обработку персональных данных*** и имеют право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется лечащим врачом в соответствии со стандартами (протоколами ведения больных) оказания медицинской помощи.

***Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания***

Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

Право оказания платных медицинских услуг ГАУЗ РК «КЦРЗ» предусмотрено приказом Министерства здравоохранения Республики Крым

Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи**[[1]](#footnote-1)\***, а также гражданам, не имеющим документов для оказания бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы госгарантий.

***Платные услуги предоставляются на основании заполненного и подписанного информированного добровольного согласия пациента и заключения договора на оказание платных медицинских услуг.***

При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

**ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ.**

Основным медицинским документом пациента в ГАУЗ РК «КЦРЗ» является медицинская карта амбулаторного больного.

В регистратуре 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, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта хранится в регистратуре и на руки пациентам не выдается, а переносится в кабинеты медицинским регистратором или медицинской сестрой.

Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре – 5 лет со дня последнего обращения. Хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

Пациенты, опоздавшие на прием к врачу, принимаются после всех пациентов, записанных на прием. Пациенты, пришедшие без предварительной записи, могут быть приняты врачом при наличии свободного времени.

Пациентам, опоздавшим на оптико-физиологическое лечение, пропущенное время не восстанавливается. Пропущенные дни назначенного лечения не восстанавливаются, либо заново определяются администратором учреждения при наличии свободных мест в лечебных кабинетах.

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ.**

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

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

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

**ПРАВА ПАЦИЕНТА**

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 в соответствии с Федеральным законом 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих медицинские услуги.
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию надлежащего качества в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* 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 законодательством;
* 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;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Положением и Правилами предоставления платных услуг в ГАУЗ РК «КЦРЗ»;

**ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.

Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать правила внутреннего распорядка медицинского учреждения, режим лечения и правила поведения пациента в медицинских организациях.

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду рекомендуется сдавать в гардероб);

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

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- 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 прекращение;

- 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;

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

- бережно относиться к имуществу Центра;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

В помещениях медицинского учреждения запрещается:

* вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону,
* шуметь;
* курить;
* распивать спиртные напитки;
* употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
* появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
* пользоваться служебными телефонами и оргтехникой.
* грубить персоналу или иным лицам, находящимся в Центре; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается главным врачом и его заместителями.

**ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ**

**ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ**

В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), к главному врачу, заместителю главного врача. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений, в виде письменного или устного заявления либо направлена на сайт Центра в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом. На претензию (жалобу), поданную по телефону ответ предоставляется по телефону, указанному пациентом.

Не получив ответа на претензию (жалобу) в указанный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорные) органы либо в суд.

1. **\* ГАУЗ РК «КЦРЗ» в рамках Территориальной программы государственных гарантий предоставляется аппаратное оптико-физиологическое лечение в количестве 2 курсов в течение года.** [↑](#footnote-ref-1)