

**Министерство здравоохранения Мурманской области
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
«Мурманская городская поликлиника № 1»**

ПРИКАЗ

01.02.2024

№ 04

г. Мурманск

**Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов ГОБУЗ
«Мурманская городская поликлиника № 1»**

В целях улучшения качества и доступности медицинской помощи, повышения уровня удовлетворенности пациентами медицинской помощи,

приказываю:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов ГОБУЗ «МГП № 1» (приложение № 1).
2. Применять утвержденные Правила внутреннего распорядка для пациентов ГОБУЗ «МГП № 1».
3. Ознакомить с Правилами всех медицинских работников под подпись. Листы ознакомлений предоставить в приёмную главного врача в срок до 28.02.2024 г.
4. Руководителю юридического отдела Т. С. Поляковой:
 - 4.1. организовать обучение персонала поликлиники основам законодательства, которое регламентирует права и обязанности пациента и медицинского персонала - в формате беседы:
 - 4.1.1. Для уже работающих сотрудников: составить план-график обучающих встреч. Срок обучения всех работающих сотрудников: до 01.11.2024. Повторять обучение при изменениях в регулирующих данный вопрос нормативных документах.
 - 4.1.2. Для принимаемых на работу сотрудников: проводить обучение при приеме на работу.
 - 4.2. Ежемесячно, не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным, докладывать руководителю поликлиники в формате письменного рапорта, о количестве проведенных обучающих встреч и количестве обученных сотрудников: новых и с нарастающим итогом.
5. Довести настоящий приказ до сведения пациентов:
 - 5.1. Ведущему инженеру отдела АСУ Бояринцеву О.Ю.: разместить приказ на сайте ГОБУЗ «МГП № 1».
 - 5.2. Старшим медицинским сестрам отделений и старшему

администратору регистратуры (колл-центра): разместить Правила, утвержденные приказом, около регистратуры на стендах учреждения.

6. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.
7. Считать приказ от 09.10.2023 № 32 утратившим силу.

И.о. главного врача

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal line extending to the right.

К.М. Биджоев

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»

Настоящие Правила разработаны с учётом Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, определяют внутренний распорядок для пациентов в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1» (ГОБУЗ «МГП № 1»), режим работы, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. Общие положения.

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1».

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- порядок обращения пациента в поликлинику;
- порядок оформления медицинской документации;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и поликлиникой;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике.

Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

2. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

2.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. График и режим работы утверждаются руководителем поликлиники.

2.2. ГОБУЗ «МГП № 1» работает с 08:00 до 21:00 в будние дни; с 9:00 до 15:00 по субботам работают дежурные службы; воскресенье – выходной; работа травматологического пункта ГОБУЗ «МГП № 1» организуется круглосуточно.

В праздничные дни, в эпидемический период режим работы регламентируется приказом руководителя поликлиники.

2.3. Приём участковых терапевтов, врачей общей практики, врачей-

специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому заведующими отделениями. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы сотрудника поликлиники размещается на информационных стендах учреждения по всем адресам.

2.4. Начало работы регистратуры –08:00. Приём вызовов на дом осуществляется с 8:00 до 20:00 по будням и с 09:00 до 14:00 – по субботам.

2.5. Режим работы диагностических служб определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования.

2.6. Работа врачебной комиссии осуществляется по будням по утвержденному графику и утверждается руководителем структурного подразделения.

2.7. Прием населения (больных и их родственников) руководителем поликлиники и его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема доступна на официальном сайте учреждения <https://murmansk-pol1.zdrav51.ru>, стендах рядом с регистратурой и у кабинета работника или на двери его кабинета.

3. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

3.1. ГОБУЗ «МГП № 1» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому населению по участково-территориальному принципу. Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную, первичную специализированную медицинскую помощь, неотложную медицинскую помощь и профилактические медицинские осмотры.

3.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ГОБУЗ «МГП № 1», 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 подразделения поликлиники в соответствии с территориальным принципом или по выбору пациента на основании его письменного заявления. 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. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента. Лечащий врач может отказаться по согласованию с руководителем поликлиники 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 поликлинике или на дому. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом сотрудника отделения неотложной медицинской помощи. Вызов медицинского работника на дом осуществляется с 8:00 до 20:00 по будним дням и с 09:00 до 14:00 по субботам. Вызов на дом осуществляется по телефону колл-центра 47-15-15, а также через форму на сайте <https://murmansk-pol1.zdrav51.ru>.

3.4. Запись пациента на амбулаторный прием к участковому терапевту, врачу общей практики, узкому специалисту при состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, осуществляется:

– С понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, по субботам с 09:00 до 15:00 по телефону колл-центра 47-15-15, через сайт поликлиники <https://murmansk-poll.zdrav51.ru>, а также через сайты reg.polarmed.ru, www.gosuslugi.ru– при наличии регистрации на портале Госуслуги (в ЕСИА), через инфоматы, расположенные в холлах зданий поликлиники.

– Предварительная запись на параклинические виды исследований, лабораторные исследования выполняется врачами, фельдшерами, при условии возложения на них функций врача, из кабинетов приема.

– При отсутствии предварительной записи на какой-либо вид исследования, данные пациента вносятся в лист ожидания. При появлении талонов на исследование пациент записывается и информируется администратором колл-центра (регистратуры) о дате и времени исследования.

3.5. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), 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, номер страхового пенсионного свидетельства.

3.6. Пациенты по неотложным и угрожающим жизни показаниям (острая боль любой локализации, высокая температура, кровотечение и т.п.) принимаются без обязательного предъявления документов и предварительной записи на приём. Приём пациентов, обратившихся для получения неотложной медицинской помощи осуществляется фельдшерами или врачами в течение двух часов с момента обращения пациента за помощью.

3.7. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, врач имеет право принять таких пациентов после пациентов «по времени», при наличии свободного рабочего времени у врача.

3.8. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют следующие категории граждан:

– инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;

– участники Великой Отечественной войны;

– ветераны боевых действий;

– военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

– лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

– лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

– лица, проработавшие в тылу в период с 22.06.1941г. по 09.05.1945г. не менее 6 месяцев. Либо награжденные орденами или медалями за самоотверженный труд в период ВОВ;

– члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

– бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

– бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

*реабилитированные лица и лица, пострадавшие от политических репрессий;

– инвалиды по заболеваниям I –II группы;

– граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

– граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;

– почетные доноры России;

– Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

А также:

– лица, принимающие участие в выполнении задач в ходе специальной военной операции: на территориях Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики с 24 февраля 2022 года; на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 года, включая:

– лица, направлявшиеся для обеспечения выполнения задач в ходе специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики с 24 февраля 2022 года, отработавшие установленный при направлении срок либо откомандированные досрочно по уважительным причинам;

– военнослужащие органов федеральной службы безопасности, в том числе уволенные в запас (отставку), выполнявшие задачи по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики

с 24 февраля 2022 года;

– лица, поступившие в созданные по решению органов государственной власти Российской Федерации добровольческие формирования, содействующие выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации (войска национальной гвардии Российской Федерации), в ходе специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики с 24 февраля 2022 года, а также на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 года, получивших удостоверение ветерана боевых действий единого образца;

– лица, поступившие в созданные по решению органов государственной власти Российской Федерации добровольческие формирования, содействующие выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации (войска национальной гвардии Российской Федерации), в ходе специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики с 24 февраля 2022 года, а также на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 года, и ставших инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в связи с исполнением обязанностей по контракту о пребывании в добровольческом формировании, получивших удостоверения ветерана боевых действий единого образца.

3.9. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в медицинские учреждения или в дневной стационар поликлиники.

3.10. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением больничного режима.

3.11. Диагностические службы (отделение функциональной диагностики, отделение лучевой диагностики, и др.) принимают пациентов только по направлениям медицинских работников поликлиники.

3.12. Порядок приема пациентов, направленных на обследование и консультацию в ГОБУЗ «МГП № 1» из других лечебных учреждений, регламентируется договором между поликлиникой и этими учреждениями. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного или результаты обследования в объёме, утверждённом нормативными документами Министерства здравоохранения Мурманской области.

3.13. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем поликлиники его заместителями, пациент может получить в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холлах учреждения, а также на официальном сайте поликлиники <https://murmansk-poll.zdrav51.ru>.

3.14. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется по согласованию со стационарами, с привлечением сил и

средств скорой медицинской помощи.

3.15. В каждом отделении поликлиники работает «Медицинский пост». Прием ведется по живой очереди, без предварительной записи. Пациент имеет беспрепятственный доступ к посту в течение времени работы учреждения, может обратиться на пост самостоятельно, по направлению врача после амбулаторного приема, по направлению администратора регистратуры.

Функции медицинского поста: осуществление электронной записи на прием к врачу, выписка направлений, организация направления на профилактические медицинские осмотры, диспансеризацию, оформление справок на основании записей врача в первичной медицинской документации, проведение антропометрии, измерение артериального и глазного давления, температуры тела, остроты зрения и слуха, прочих диагностических манипуляций, выполнение которых входит в компетенцию работников со средним медицинским образованием.

4. Порядок оформления медицинской документации:

4.1. Ведение медицинской документации осуществляется в форме электронных документов (далее – электронный медицинский документ) без дублирования на бумажном носителе в случае отсутствия заявления пациента (его законного представителя). Ведение медицинской документации в форме электронных медицинских документов включает формирование, подписание и хранение электронных медицинских документов, их регистрацию в единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения (далее – Единая система), предоставление доступа к медицинской документации, ведение которой осуществляется в форме электронных медицинских документов.

4.1.1. Перечень форм и видов электронных медицинских документов, включая медицинские документы, формы которых утверждены нормативными правовыми актами, а также иные документы, создаваемые в ходе оказания медицинской помощи, включая медицинские документы, формы которых не утверждены или которые ведутся в произвольной форме утверждается приказом руководителя поликлиники.

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 пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности (формируется в форме электронного документа, а также выдается в форме документа на бумажном носителе лицам, определенным ч. 28 ст. 13 Федерального закона от 29.12.2006 г. № 255-ФЗ «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством») или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся).

4.4. Листок нетрудоспособности формируют (выдают) медицинские работники поликлиники, а именно лечащие врачи и фельдшеры, в случаях возложения на них отдельных функций лечащего врача.

4.5. Формирование и продление листка нетрудоспособности,

осуществляются медицинским работником после личного осмотра и подтверждаются записью в электронной медицинской карте, 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.

4.6. Выписка листка нетрудоспособности (справки учащегося) за прошедший период не допускается, кроме случаев, предусмотренных соответствующими нормативными документами. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней – по решению клинико-экспертной комиссии.

4.7. При установлении признаков стойкой утраты трудоспособности лечащий врач заполняет направление на медико-социальную экспертизу (далее - МСЭ), которое утверждается врачебной комиссией и направляется в виде электронного документа в бюро МСЭ. Отказ пациента от освидетельствования в бюро МСЭ является нарушением больничного режима.

4.8. Оформление медицинских документов по инициативе граждан (справка для предъявления в ГИБДД, справка для поступающих в учебные заведения (старше 18 лет и др.) осуществляется на коммерческой основе в соответствии с Положением о порядке предоставления платных услуг.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в ч. 2 ст. 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям. В отношении лиц, достигших возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, но не приобретших дееспособность в полном объеме, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также до достижения этими лицами совершеннолетия их законным представителям.

5.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. 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. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну. Порядок ознакомления с медицинской документацией пациента устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право получать медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

5.5. После смерти гражданина допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, супругу (супруге), близким родственникам (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам) либо иным лицам, указанным гражданином или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, по их запросу, если гражданин или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

5.6. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

- в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ;

- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу

органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно, а также в связи с исполнением осужденным обязанности пройти лечение от наркомании и медицинскую и (или) социальную реабилитацию;

– в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;

– в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, а также несовершеннолетнему, не достигшему возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

– в целях информирования органов внутренних дел:

а) о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

б) о поступлении пациента, который по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может сообщить данные о своей личности;

в) о смерти пациента, личность которого не установлена;

– в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

– в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 4 декабря 2007 года № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-спортивной организацией, не осуществляющей спортивной подготовки и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную

подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

- при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

- в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

- в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

5.7. Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется гражданам (его законным представителям), правоохранительным органам на основании письменного заявления (запроса).

6. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29 ноября 2010 № 326-ФЗ.

6.1. Пациент имеет право на:

- бесплатное оказание им медицинской помощи медицинскими организациями при наступлении страхового случая;

- выбор страховой медицинской организации путем подачи заявления в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования;

- замену страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин, один раз в течение календарного года не позднее 1 ноября либо чаще в случае изменения места жительства или прекращения действия договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования, путем подачи заявления во вновь выбранную страховую медицинскую организацию;

- выбор медицинской организации из медицинских организаций, участвующих в реализации программ обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательством в сфере охраны здоровья, в том числе медицинской организации, подведомственной федеральному органу исполнительной власти, оказывающей медицинскую помощь в соответствии с пунктом 11 статьи 5 Федерального закона «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ. Порядок направления застрахованных лиц в медицинские организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, для оказания медицинской помощи устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

- выбор врача путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации в соответствии с законодательством в сфере охраны здоровья;
- получение от Федерального фонда, территориального фонда, страховой медицинской организации и медицинских организаций достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;
- защиту персональных данных, необходимых для ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования;
- возмещение страховой медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации предоставления медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- возмещение медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации и оказанию медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными 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, в том числе после его смерти;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- 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 не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

6.2. Пациент обязан:

- при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев получения экстренной медицинской помощи, предъявить по своему выбору

полис обязательного медицинского страхования на материальном носителе (за исключением застрахованных лиц, указанных в части 1.1 статьи 10 Федерального закона «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ) или документ, удостоверяющий личность (для детей в возрасте до четырнадцати лет – свидетельство о рождении);

– уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;

– осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин;

– заботиться о сохранении своего здоровья;

– 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;

– соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

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 представителю администрации поликлиники согласно графику приема граждан.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

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.

7.5.1. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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 поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступивший должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

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 ГОБУЗ «МГП № 1», Лицензией ГОБУЗ «МГП № 1», выданной Министерством здравоохранения Мурманской области, 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 поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах и на официальном сайте поликлиники.

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 отделениях ГОБУЗ «МГП № 1» категорически запрещена.

8.7. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

9. Запреты, действующие в ГОБУЗ «МГП № 1».

В ГОБУЗ «МГП № 1» запрещено:

- проносить в помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях поликлиники (за исключением лиц, которые нуждаются в употреблении пищи по медицинским показаниям);
- курить на территории и в помещениях поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории учреждения;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений, изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации;
- выполнять в помещениях учреждения функции торговых агентов, представителей;
- находиться в верхней одежде в медицинских кабинетах, а также в служебных помещениях поликлиники, за исключением холла, гардероба (в том числе прилегающей к ней территории) и регистратуры;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

- посещать учреждение с домашними животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

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