



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«МОСКОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР ОХРАНЫ МАТЕРИНСТВА И
ДЕТСТВА»**

УТВЕРЖДЕНО

Приказом главного врача
ГБУЗ МО «МОЦОМД»
от 05 апреля 2016 г. № 97
(Приложение № 5)

**Правила внутреннего распорядка
(правила поведения пациентов)
для женской консультации №1 и №2
ГБУЗ МО «МОЦОМД»**

**г. Люберцы
2016 г.**

Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – **Правила**) для пациентов женских консультаций №1, 2, (далее – **Женская консультация**) государственного бюджетного учреждения здравоохранения Московской области «Московский областной центр охраны материнства и детства» (далее – **ГБУЗ МО «МОЦОМД»**) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, его законного представителя, а также иных граждан во время нахождения в Женской консультации, и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем), посетителем и Поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания условий для более эффективного оказания своевременной медицинской помощи пациенту надлежащего объема и качества и обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Женскую консультацию.

1.3. **Законными представителями несовершеннолетнего** являются родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (ст. 56, п.1, ст. 64 Семейного кодекса РФ от 29.12.1995г. N 223-ФЗ; ст. 15 Федерального закона «Об опеке и попечительстве» № 48-ФЗ от 24.04.2008).

1.4. Настоящие Правила включают:

- правила нахождения в Женской консультации;
- порядок обращения пациентов за медицинской помощью;
- права и обязанности пациента;
- на территории Женской консультации запрещено;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту, или другим лицам;
- ответственность.

1.5. Настоящие Правила размещены на информационных стендах в холлах Женских консультаций, а также на официальном сайте ГБУЗ МО «МОЦОМД»: lr3.ru

2. Правила нахождения в Женской консультации

2.1. Все лица, находящиеся в женской консультации обязаны:

- * соблюдать настоящие Правила, а также правила поведения в общественных местах;
- * соблюдать чистоту и порядок, тишину и покой;
- * бережно относиться к имуществу Женской консультации;
- * соблюдать противозидемический режим Женской консультации;
- * соблюдать интересы (права) лиц, работающих и (или) находящихся Женской консультации.

2.2. В помещениях Женской консультации разрешается находиться без верхней одежды (верхняя одежда сдается в гардероб), в бахилах или сменной обуви.

3. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью

3.1. Женская консультация является структурным подразделением ГБУЗ МО «МОЦОМД», оказывающим первичную медико-санитарную помощь населению г. Люберцы по участково-территориальному принципу согласно выданной лицензии на медицинскую деятельность.

Первичная медико-санитарная помощь оказывается в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара.

3.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Женской консультации лично или по телефону 8 (498) 642-59-69 (Женская консультация №1 8-495-503-82-22, 8(495) 501-62-46, Женская консультация №2 – 8 (495) 558-38-09 для записи на прием к врачу или записаться в электронном терминале Женской консультации. Запись на прием к врачу также осуществляется через Интернет-регистратуру на сайте: <http://zdrav.mosreg.ru/>

При необходимости, врач, осуществляющий прием пациента, может его записать на прием самостоятельно.

3.3. Обращение за медицинской помощью должно поступить в Женскую консультацию по месту регистрации, (либо по месту прикрепления). Узнать о распределении районов города по участкам можно посредством личного или телефонного обращения по телефону 8 (498) 642-59-69

3.4. При записи на прием к врачу в терминале, Пациент должен указать номер полиса или отсканировать его.

3.4. В выходные дни (суббота): приём пациентов дежурным врачом в Женской консультации осуществляется с 09.00 до 15.00. Прием дежурных врачей в выходные дни конкретизируется на сайте, а также в холле Женской консультации.

3.5. В указанное в талоне время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

3.6. В регистратуре Женской консультации при первичном обращении на пациента заводится Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – **Медицинская карта**).

3.7. Медицинская карта является собственностью Женской консультации и хранится в регистратуре.

3.8. Медицинская карта на руки пациенту (законному представителю) НЕ ВЫДАЕТСЯ, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой.

Самовольный вынос медицинской карты из Женской консультации - ЗАПРЕЩЕН!

3.9. 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 также получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Женской консультации, а также на официальном сайте ГБУЗ МО «МОЦОМД»: lrb3.ru.

3.10. 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 врача или настоящих правил.

4. Права и обязанности пациентов

4.1. Пациент имеет право:

4.1.1. на выбор медицинской организации и выбор лечащего врача (с учетом согласия врача), перевод к другому лечащему врачу при согласовании с руководителем ГБУЗ МО «МОЦОМД» или заведующей Женской консультации при наличии необходимых условий;

4.1.2. на соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников Женской консультации;

4.1.3. на получение информации о врачах, уровне их образования и квалификации, участвующих в оказании медицинской помощи;

4.1.4. на получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.5. на получение консультаций врачей-специалистов;

4.1.6. на облегчение боли во время получения процедуры, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, утвержденными и доступными методами и лекарственными препаратами;

4.1.7. на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

4.1.8. на сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

4.1.9. на отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

4.1.10. на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

4.1.11. на получение платных медицинских услуг в соответствии с действующим Положением об оказании платных медицинских и прочих услуг;

4.1.12. допуск к пациенту адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов в условиях дневного стационара, если это не нарушает настоящих Правил внутреннего распорядка, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований.

4.1.13. в случае нарушения своих прав, пациент, законный представитель может обратиться с жалобой в администрацию ГБУЗ МО «МОЦОМД», в контролирующие организации, либо в суд. (Глава 6 настоящих Правил).

4.2. Пациент обязан:

4.2.1. граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.

4.2.2. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Женской консультации (настоящие правила внутреннего распорядка), а также своевременно обращаться за медицинской помощью, соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом, соблюдать нормы личной гигиены;

4.2.3. соблюдать внутренний распорядок работы Женской консультации, а также правила поведения в общественных местах;

4.2.4. уважительно относиться к медицинским работникам и другим сотрудникам Женской консультации, проявлять доброжелательность и вежливое отношение ко всем лицам, находящимся в Женской консультации;

4.2.5. предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

4.2.6. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.2.7. исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

4.2.8. бережно относиться к имуществу Женской консультации и других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи.

5. На территории Женской консультации ЗАПРЕЩЕНО:

- 5.1. находиться в служебных помещениях Женской консультации без разрешения;
- 5.2. изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- 5.3. посещать Женскую консультацию с домашними животными;
- 5.4. курить в помещениях Женской консультации и на территории;
- 5.5. помещать на стендах объявления без разрешения администрации ГБУЗ МО «МОЦОМД»;
- 5.6. - приносить в Женскую консультацию и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у пациента, его законного представителя или посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- заходить в здание и служебные помещения Женской консультации лицам в состоянии алкогольного, наркотического, или иного токсического опьянения, с агрессивным поведением.

В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

- 5.7. аудио, видео съемка без разрешения администрации ГБУЗ МО «МОЦОМД»;

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться в администрацию ГБУЗ МО «МОЦОМД» согласно нижеприведенному графику приема граждан.

Заведующая Женской консультации №1:

Утина Тамара Сергеевна – телефон (495) 503-82-22, 501-62-46

Часы приема: вторник, четверг с 11.00 до 13.00

Заведующая Женской консультации №2:

Патафеева Елена Валериевна – телефон 8(495) 558-38-09

Часы приема: вторник, четверг с 11.00 до 13.00

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе:

Левкина Надежда Вячеславовна - телефон (495) 554-91-18

Часы приема: четверг с 14.00 до 16.00

Главный врач:

Мельник Татьяна Николаевна - телефон(495)554-82-81

Часы приема: понедельник, пятница с 11.00 до 13.00

Электронная почта Учреждения: roddom-sekret@mail.ru

6.2. На личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность (законный представитель помимо документа, удостоверяющего личность, предоставляет документ, подтверждающий полномочия в отношении представляемого лица). Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

6.4. Жалоба или обращение подается в письменном виде с предъявлением документа удостоверяющего личность заявителя. В письменном обращении в обязательном порядке заявитель должен указать: наименование учреждения (ГБУЗ МО «МОЦОМД»), в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

6.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

6.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ МО «МОЦОМД», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

6.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ МО «МОЦОМД» направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.8. Администрацией ГБУЗ МО «МОЦОМД» подлежат рассмотрению все жалобы и обращения граждан, за исключением анонимных.

6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ МО «МОЦОМД», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.10. Ответы на жалобы и обращения граждан, поступивших в ГБУЗ МО «МОЦОМД» электронно, либо по почте, предоставляются только в той части, которая не затрагивает сведения, относящиеся к врачебной тайне.

6.11. Замечания, предложения, отзывы о работе Женской консультации можно записать в Журнале отзывов и предложений, который находится в регистратуре либо на официальном сайте. Данные заявления и предложения разбираются администрацией ГБУЗ МО «МОЦОМД» в обязательном порядке.

6.12. Пациент (законный представитель), в случае нарушения его прав, может также обратиться в Управление координации деятельности медицинских и фармацевтических организаций №3 Московской области, Министерство здравоохранения Московской области, территориальный отдел Управления Роспотребнадзора, территориальный орган Росздравнадзора; территориальный фонд обязательного медицинского страхования, страховую медицинскую организацию либо в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Сведения о состоянии здоровья предоставляются пациенту лично, а в отношении пациентов не достигших 15-ти летнего возраста, а больных наркоманией – 16-ти летнего возраста, лечащими врачами или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении **только законным представителям в личной беседе** (ст.22 Федерального закона от 21.11.2011г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").

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

7.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней 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 в сроки, установленные действующим законодательством.

7.4. Предоставление вышеуказанных сведений и иной информации, составляющей врачебную тайну, допускается без согласия гражданина или его законного представителя строго в предусмотренных действующим законодательством случаях (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").

7.5. Сведения о состоянии здоровья пациента другим родственникам (в том числе бабушкам и дедушкам) предоставляются **только с письменного разрешения законных представителей или пациентов, достигших возраста, указанного в п. 7.1. настоящих Правил.**

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

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, 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.

8.3. Полученные пациентом (законным представителем) листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов Женской консультации.

9. Ответственность

9.1. Нарушение настоящих Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов, санитарно-гигиенических норм и противопожарной безопасности влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.