Пребывание в медицинской организации

**Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ИКАР-1»**

1. **Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ИКАР-1» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, их законных представителей и посетителей в центре детского здоровья Икар.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ИКАР-1», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-        информацию об оказании амбулаторно-поликлинической помощи и в условиях дневного стационара;

-        порядок обращения пациента за амбулаторно-поликлинической помощью;

-        порядок оформления медицинских документов и оказания услуг

-        права, обязанности и ответственность пациента (законного представителя);

-        порядок предоставления информации;

-        порядок выдачи справок, копий и выписок из медицинских документов;

-        порядок разрешения конфликтных ситуаций.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей размещаются на информационных стендах центра детского здоровья в доступном для пациентов месте, а также размещаются на официальном сайте ООО «ИКАР-1».

1.5 В ООО «ИКАР-1» пациентам оказывается первичная доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях по медицинскому массажу, сестринскому делу, по организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии в педиатрии и первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях по мануальной терапии, неврологии, офтальмологии. А также оказывается первичная специализированная медико-санитарная помощь в условиях дневного стационара по офтальмологии.

1.6. Оказание медицинской помощи по заболеваниям в ООО «ИКАР-1» осуществляется:

-     на бесплатной основе в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи,

-     на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования в соответствии Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

**2.Информация об оказании амбулаторно-поликлинической помощи и в условиях дневного стационара**

2.1. ООО «Икар-1» проводит диагностику и лечение заболеваний глаз у детей в возрасте от 5 до 18 лет в условиях амбулаторно-поликлинической помощи и в условиях дневного стационара.

2.2. Для правильной постановки диагноза и тактики дальнейшего ведения используется множество современных методик: проводится комплексное лечение близорукости, амблиопии, косоглазия глаз у детей.

2.3. Медицинская помощь в дневном стационаре ООО «Икар-1» осуществляется по направлению врача-офтальмолога после диагностики и обследования ребенка, запись производится непосредственно при обращении в центр детского здоровья, по телефону или регистрации на сайте ООО «Икар-1».

2.4. Сроки лечения заболеваний глаз у детей на амбулаторно-поликлиническом этапе и в условиях дневного стационара проводится до 10 дней. По результатам обследования и диагностики заболеваний глаз у ребенка врач-офтальмолог выдает рекомендации в соответствии со сложностью зрения у ребенка.

**3.Порядок обращения пациента за амбулаторно-поликлинической помощью.**

3.1. Для получения медицинской помощи пациент (его законный представитель) должен обратиться в регистратуру центра детского здоровья для предварительной записи на прием к врачу-педиатру или офтальмологу, неврологу, мануальному терапевту. Для оформления необходимых документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени

3.2. Неотложная медицинская помощь пациентам при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента в ООО «ИКАР-1» не оказывается.

Срок ожидания плановой медицинской помощи – с момента обращения не более 10 рабочих дней.

3.3. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.

3.4. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

**4.Порядок оформления медицинских документов и оказания услуг**

4.1. При первичном обращении пациента за амбулаторно-медицинской помощью заводится медицинская карта и заполняется согласие на обработку персональных данных.

Для оформления медицинской карты пациент обязан предъявить в регистратуре следующие документы:

-     документ, удостоверяющий личность (паспорт) или законного представителя ребёнка;

-     полис обязательного медицинского страхования;

-свидетельство о рождении ребенка

-     страховое пенсионное свидетельство (СНИЛС).

4.2. Медицинская карта больного хранится в центре детского здоровья Икар в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

4.3. Медицинская карта больного на руки пациенту (законному представителю) не выдается, а переносится в кабинет хранения медицинских документов (архив) администратором либо другим медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты

4.4. Пациент (его законный представитель) сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

4.5. После разъяснения врача пациент (его законный представитель) подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

4.6. Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него (несовершеннолетние, больные наркоманией-старше 16 лет).

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

-лиц, не достигших возраст 15 лет,

-граждан, признанных в установленном порядке недееспособными.

**5.Правила поведения пациента, его права, обязанности и ответственность**

5.1. В соответствии с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении ***пациент имеет право на:***

-     уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

-     медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования

-     выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом;

-     профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

-     получение консультаций врачей-специалистов;

-     облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и 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;

-     защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

-     отказ от медицинского вмешательства;

-     возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

-     допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

-     допуск к нему священнослужителя.

5.2. **Пациенты (его законные представители)** на территории и в помещениях поликлиники **обязаны**:

-     принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

-     находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в центре;

-     сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

-     информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

-     подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

-     при изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информировать об этом лечащего врача;

-     своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

-     проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными и доброжелательными;

-     проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи;

-     не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;

-     посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

-     бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях центра;

-     при входе в поликлинику надевать бахилы или сменную обувь;

-     верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

-     соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);

-     соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам центра.

5.3. **Пациентам и посетителям** в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима ***запрещается:***

-     вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи;

-     приносить в помещения поликлиники 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 может представлять угрозу для безопасности окружающих;

-     иметь при себе крупногабаритные предметы;

-     находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;

-     курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях;

-     играть в азартные игры в помещениях и на территории центра;

-     громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

-     оставлять малолетних детей без присмотра;

-     выносить из помещений центра документы, полученные для ознакомления;

-     изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов;

-     размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации;

-     производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

-     выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях центра в иных коммерческих целях;

-     находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;

-     оставлять без присмотра личные вещи в помещениях центра;

-     пользоваться служебным телефоном;

-     приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

-     являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

-     посещать поликлинику с домашними животными;

-     выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам организации, громко и вызывающе выражать явное неудовольствие услугами, обслуживанием;

-     пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

-     портить мебель и предметы интерьера.

5.4. **Пациент (его законный представитель) несет ответственность** в соответствии с действующим законодательством (административным, уголовным, гражданским):

-     за нарушение этических норм и правил поведения в центре;

-     за оскорбление части и достоинства работников центра;

-     за распространение сведений, порочащих честь и достоинство медицинских работников;

-     за порчу мебели, инвентаря и оборудования поликлиники - в размере стоимости испорченной вещи;

-     за курение табака и распитие алкогольных напитков в центре.

**6.Порядок предоставления информации**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

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

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

6.3. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

6.4. С письменного согласия гражданина (законного представителя) допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

6.5. 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;

-     в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему (до 15 лет; больному наркоманией – до 16 лет) для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

-     в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

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

-     в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

-     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 настоящим Федеральным законом;

-     по запросу органов опеки и попечительства в целях подтверждения наличия или отсутствия заболеваний, представляющих опасность для окружающих, у лиц, с которыми гражданин, выразивший желание стать усыновителем, опекуном, попечителем или приемным родителем, совместно проживает в жилом помещении.

**7.Порядок выдачи справок, копий и выписок из медицинских документов**

7.1. Копии медицинских документов и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий десяти календарных дней со дня регистрации в центре детского здоровья Икар заявления с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

7.2. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.3. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность в ООО «Икар-1» не оформляются.

**8.Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

8.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться устно или в письменном виде.

Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг разрешает врачебная комиссия медицинской организации

8.2. График приема граждан главным врачом по личным вопросам

-еженедельно по утвержденному графику главным врачом медицинской организации с 17.00 до 19.00.

8.3. Контакты вышестоящих и контролирующих организаций

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Название учреждения** | **Адрес учреждения** | **Телефон/факс** |  |
| Министерство здравоохранения России | 127994, Москва, Рахмановский пер, д. 3/25 | Телефон: (495) 628-44-53, 627-29-44 (справ)  Факс: (495) 627-28-40 |  |
| Министерство здравоохранения Чувашской Республики | 428000, г.Чебоксары, Президентский бульвар, д.17 | Телефон: (8352) 62-35-94факс. :(8352) 62-35-94   E-mail: medicin@cap.ru |  |
|  |
| Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Чувашской Республике | 428018, Чувашская Республика, г.Чебоксары, Московский пр., д.36 | Телефон: (8352) 58-28-17  факс. :(8352) 58-28-17  E-mail: terorgan21@cbx.ru |  |
| Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Чувашской Республике | 428018, г. Чебоксары, Московский пр., 3Д | Телефон: (8352) 58-17-13  E-mail: sanit@21.rospotrebnadzor.ru  Телефон доверия:  (8352) 57-38-56  E-mail: rsoс21@rsoc.ru |  |
| Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Чувашской Республики | 428013, г. Чебоксары,  ул. Калинина, д.66 | Телефон: (8352) 63-26-02,  (8352) 63-34-39  E-mail: general@chuvtfoms.ru |  |
| Открытое акционерное общество  "Чувашская медицинская страховая компания" | 429955, Чувашская Республика  г.Новочебоксарск, ул.Комсомольская д.21 | тел./факс: (8352) 73-38-15,  73-04-42, 73-72-11  e-mail: novsbk@cbx.ru |  |
| АО "Страховая компания "Чувашия-Мед" | 428000, г. Чебоксары, ул. Кооперативная, 6 | 8-800-250-02-26  (8352) 66-22-26  E-mail: [so\_sbk@chtts.ru](mailto:so_sbk@chtts.ru) |  |