



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГАУЗ МО «ДКВД»

Т.А. Лазарева

20 15 г.

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

### 1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка государственного автономного учреждения здравоохранения Московской области «Домодедовский кожно-венерологический диспансер» для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента в государственном автономном учреждении здравоохранения Московской области «Домодедовский кожно-венерологический диспансер» (далее по тексту – «Диспансер») при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей диспансера.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей диспансера.

1.4. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей диспансера, должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

### 2. Порядок обращения пациентов в Диспансер.

2.1. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в диспансере с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, субботу с 9.00 до 14.00 прием ведет дежурный врач.

2.2. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен записаться на прием через электронную Единую регистратуру. В регистратуре учреждения при первичном обращении на

пациента заводится электронная 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, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС. Медицинская карта пациента является собственностью диспансера и должна храниться в регистратуре.

При первичном или повторном обращении в регистратуру диспансера пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента.

2.3. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Обработка персональных данных осуществляется с письменного согласия гражданина или его законного представителя.

2.4. Организация предварительной записи на прием к врачам в диспансере осуществляется:

- через Колл-Центр губернатора по телефону 122;
- через портал Госуслуг Московской области [zdrav.mosreg.ru](http://zdrav.mosreg.ru);
- через Инфомат, находящийся по адресу Московская область, г. Домодедово, мкр. Центральный, каширское шоссе, дом 103.

Информацию о времени приема врачей, о времени приема населения главным врачом, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения, а также на сайте учреждения [kvddomodovo.ru](http://kvddomodovo.ru).

2.5. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.

### **3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей диспансера.**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

- 3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
  - информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
  - обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
  - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
  - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
  - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
  - отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
  - обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам

государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

- 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 законодательными актами;
- 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.

### 3.2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей диспансера;
- бережно относиться к имуществу диспансера;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. Посетители диспансера не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей учреждения. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административными правонарушениями в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители диспансера считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

Всем лицам, находящимся в помещении диспансера, запрещается:

- распивать спиртные напитки, входить в учреждение в нетрезвом состоянии, а так же в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- самовольно проникать в служебные помещения диспансера.
- приносить в диспансер легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
- пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- передвигаться на роликовых коньках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении диспансера.
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

## **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и диспансером.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или к его заместителю согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию диспансера в письменном виде.

- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
- 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.
- 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 должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- Письменное обращение, поступившее администрации диспансера, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию диспансера, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской

документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным законодательными актами.

## **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документации, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у - для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре диспансера.

## **7. График работы диспансера и его должностных лиц.**

7.1. График работы диспансера и его должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы диспансера и его должностных лиц 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 в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала учреждения здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне, на стенде рядом с регистратурой или на сайте учреждения.

Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.