

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ГБУ РО «РЯЗАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ
ВРАЧЕБНО-ФИЗКУЛЬТУРНЫЙ ДИСПАНСЕР»**

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) государственного бюджетного учреждения Рязанской области «Рязанский областной врачебно-физкультурный диспансер» (ГБУ РО «РОВФД») (далее – Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и Учреждением, 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 Учреждения.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.3. Внутренний распорядок для потребителей медицинских услуг определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями по Учреждению и иными локальными нормативными актами.

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

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг должны находиться в доступном для пациентов месте, на информационных стендах, а также размещаться на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

1.6. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

2. Права пациентов.

Пациент имеет право на:

- 2.1. 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. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;
- 2.2. Выбор врача и выбор медицинской организации осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 2.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 2.4. Получение консультаций врачей-специалистов;
- 2.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 2.6. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 2.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 2.8. Отказ от медицинского вмешательства;
- 2.9. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 2.10. Получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- 2.11. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в том числе для защиты своих прав, на основании письменного заявления при предъявлении документа,

удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;

2.12. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты его прав;

2.13. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Учреждения;

2.14. Получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом случае Учреждение обязано оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;

2.15. Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

3. Обязанности пациента.

Пациент обязан:

3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья;

3.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

3.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;

3.5. Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка Учреждения для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Учреждения;

3.6. Представить необходимые для ведения персонифицированного учета сведения: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);

3.7. Дать письменное согласие на обработку персональных данных;

3.8. Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказаться от медицинского вмешательства.

Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

- если медицинское вмешательство необходимо по экстренным

показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

- в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

- в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

- в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

- при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы;

3.9. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации;

3.10. Соблюдать установленный режим работы Учреждения, нормы поведения в Учреждении;

3.11. Уважительно относиться к другим пациентам и медицинским работникам Учреждения, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.12. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;

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

3.14. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его;

3.15. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи;

3.16. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

3.17. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Учреждения;

3.18. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:

- сбор отходов производить в специально отведенные места;
- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах);
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

3.19. Оставлять велосипеды, самокаты и иные транспортные и спортивные средства в специально отведенных для этого местах за пределами здания Учреждения;

3.20. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Учреждения;

3.21. Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и порядок;

3.22. Соблюдать настоящие Правила;

3.23. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

4. Пациентам запрещается.

4.1. Проносить в здания и кабинеты Учреждения 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.

4.2. Провозить в здания и кабинеты Учреждения велосипеды, самокаты и иные транспортные и спортивные средства, за исключением детских и инвалидных колясок, что в любом случае не должно приводить к загромождению проходов, коридоров и т.д., что в свою очередь может сказаться на безопасности пациентов и работников.

4.3. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.) наличие которых может привести к загромождению проходов, коридоров и т.д., что в свою очередь может сказаться на безопасности пациентов и работников.

4.4. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях Учреждения, в которых осуществляются ремонтные работы.

4.5. Пользоваться служебным телефоном Учреждения.

4.6. Курение в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения.

4.7. Выносить из помещений Учреждения медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.

4.8. Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации.

4.9. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения, так как это приводит к нарушению врачебной тайны и нарушению прав других лиц.

4.10. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях.

4.11. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Учреждения за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.

4.12. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.

4.13. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.

4.14. Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения.

4.15. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения.

4.16. Посещать Учреждение с домашними животными.

4.17. Препраждать проезд служебному транспорту к зданиям Учреждения.

5. Порядок обращения потребителя медицинских услуг.

5.1. В Учреждении оказывается амбулаторная медицинская помощь.

5.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

5.3. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

5.4. В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

5.5. Учреждение не оказывает первичную медико-санитарную помощь по территориально-участковому принципу.

5.6. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы Учреждения - с понедельника по пятницу с 08:00 до 20:00 часов, за исключением выходных и праздничных дней.

5.7. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

5.8. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется:

- при прохождении углубленного медицинского обследования спортивная организация присылает заявку установленного образца на адреса электронной почты: rovfd@ryazan.gov.ru, rovfd2025@mail.ru;

- при прохождении медицинского осмотра запись осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру или по телефону +7 (4912) 25-46-79;

- запись на прием к специалистам узкого профиля осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру или по телефону +7 (4912) 25-46-79;

- прием заявочных листов на участие в соревнованиях осуществляется на бумажном носителе при личном посещении или в электронном виде по адресу электронной почты: rovfd2025@mail.ru;

- через направление от врача-педиатра или врача-терапевта из медицинского учреждения, к которому прикреплен пациент по

территориально-участковому принципу, в РТ МИС.

5.9. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

5.10. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

5.11. В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится врачебно-контрольная карта физкультурника и спортсмена, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (при наличии)
- пол
- дата рождения (число, месяц, год)
- адрес по данным прописки (регистрации) или адрес фактического проживания
- номер контактного телефона
- вид спорта
- спортивная организация
- сколько времени занимается.

5.12. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.

5.13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения администрацией Учреждения, пациент может получить в регистратуре в устной форме, либо наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения, а также с помощью сети "Интернет" на официальном сайте Учреждения.

5.14. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

5.15. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

5.16. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

5.17. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

5.18. Сотрудники регистратуры и врачи Учреждения имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут или перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время.

5.19. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента в соответствии с федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных». Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

6. Взаимодействие пациента и лечащего врача.

6.1. Медицинские работники и другие сотрудники, должностные лица Учреждения осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.

6.2. Врач по спортивной медицине, курирующий определенные виды спорта, назначается руководителем медицинской организации или выбирается потребителем услуг (пациентом) с учетом согласия врача.

6.3. Врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента.

6.4. По просьбе пациента или его законного представителя врач предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента.

6.5. Врач предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения.

6.6. При наличии показаний и (или) по просьбе пациента (его законного представителя) врач приглашает или направляет на консультации к врачам – специалистам.

6.7. При необходимости врач направляет пациента на врачебную комиссию.

6.8. При необходимости врач созывает консилиум врачей.

6.9. Врач по согласованию с руководителем Учреждения может отказаться от наблюдения за потребителем услуг (пациентом) и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни потребителя услуг (пациента) и здоровью окружающих в следующих случаях:

- грубое или неуважительное отношение потребителя услуг (пациента) к лечащему врачу, иному медицинскому персоналу и сотрудникам Учреждения, другим посетителям и пациентам Учреждения;
- неоднократная (более 2-х раз) неявка или несвоевременная (более 2-х раз) явка на прием к лечащему врачу без уважительной причины;
- несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача;
- несоблюдение настоящих Правил и иных законов.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

7.1. Нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок ознакомления потребителя услуг (пациента) с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, выдачи выписок из медицинской документации потребителю услуг (пациенту) или другим лицам являются:

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. № 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента";
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них";
- иные государственные нормативные акты, регламентирующие порядок действий в подобных случаях.

7.2. Врачебно-контрольная карта физкультурника и спортсмена и все прилагаемые к ней документы являются собственностью Учреждения и представляют собой юридические документы. Не разрешается самовольный вынос врачебно-контрольной карты физкультурника и спортсмена и прилагаемых к ней документов из Учреждения.

7.3. Потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, имеют право ознакомления с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

7.4. Основаниями для ознакомления потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Учреждение от потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя, письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

7.5. Ознакомление потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Учреждения, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией.

7.6. Потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, имеют право получать отражающие состояние здоровья потребителя услуг (пациента) выписки из медицинских документов.

7.7. Для получения копий медицинских документов или выписок из них потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, представляет письменный запрос о предоставлении выписок из медицинских документов.

7.8. При получении выписок из медицинских документов, потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, оформляют расписку в получении выписок из медицинских документов.

7.9. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

8. Порядок разрешения конфликтов.

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регулируется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

8.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Учреждения в письменном виде, в т.ч. в официальную группу администрации Учреждения в мессенджере МАХ.

8.3. В случае возникновения жалоб или вопросов о качестве медицинской помощи, рассмотрением возникшей ситуации в обязательном порядке также занимается Врачебная комиссия Учреждения, руководствуясь действующим в Учреждении Положением о врачебной комиссии.

9. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания.

9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

9.2. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

9.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

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

10. Ответственность за нарушение Правил.

10.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

10.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих

Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

10.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Учреждения, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

10.4. Нарушения Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг могут стать основанием для расторжения Договора оказания платных медицинских услуг с потребителем услуг (пациентом).