**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Главный врач ОБУЗ «Родильный дом № 4»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Данилов Д.С.**

**«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.**

**ПРАВИЛА**

**ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ**

**В ЖЕНСКИХ КОНСУЛЬТАЦИЯХ ОБУЗ «РОДИЛЬНЫЙ ДОМ № 4»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка и приема пациентов в женских консультациях ОБУЗ «Родильный дом № 4» (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведения пациента в женских консультациях, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными актами государственных органов, настоящими Правилами, приказами главного врача ОБУЗ «Родильный дом № 4» (далее Родильный дом) и распоряжениями руководителей структурных подразделений, иными локальными нормативными актами.

1.3. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения и являются обязательными для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в женские консультации Родильного дома.

1.4. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- Порядок обращения пациента в женскую консультацию;

- Права и обязанности пациента;

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;

- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- График работы женской консультации и ее должностных лиц;

**2. Порядок обращения пациентов в женскую консультацию**

2.1. В целях оказания первичной медико-санитарной акушерско-гинекологической помощи женщинам, услуг по охране и укреплению репродуктивного здоровья, профилактике абортов, а также по профилактике гинекологических заболеваний, своевременной диагностике и лечению в амбулаторных условиях граждане закрепляются за женскими консультациями Родильного дома.

2.2. Женская консультация оказывает бесплатную медицинскую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования гражданам в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Ивановской области и реального финансирования.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, угрожающих жизни или здоровью гражданина, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.4. Медицинская помощь населению на дому осуществляется по территориальному принципу пациентам, утратившим способность к самостоятельному передвижению. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний вызов врача акушера-гинеколога на дом производится через участкового терапевта.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру женской консультации. При обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение личности, детям до 14 лет – свидетельство о рождении) и действующий полис.

2.6. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и заводится 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, удовлетворяющих личность, адрес непосредственного проживания (со слов пациента), серия и номер документа, удостоверяющего личность, серия (при наличии) и номер страхового медицинского полиса.

2.7. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство оформляется после получение в доступной для него форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах видов медицинских вмешательств, о их последствиях, в том числе вероятности развития осложнений, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. В случае обследования и лечения пациентов, не достигших возраста установленного возраста, а также признанных в установленном законом порядке недееспособными, если они по своему состоянию не способны дать информированное добровольное согласие оно оформляется одним из родителей или иным законным представителем.

2.8. Информированное согласие подшивается в медицинскую документацию пациента и действует в течение всего срока оказания первичной медико-санитарной помощи в выбранной женской консультации, при этом пациент имеет право отказаться от одного или нескольких видов медицинских вмешательств или потребовать их прекращения, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2.9. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором.

2.10. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью женской консультации и должна храниться в регистратуре. В ходе реализации права на выбор медицинской организации медицинская карта может быть передана в выбранную гражданином женскую консультацию в порядке, установленном действующим законодательством.

2.11. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из женской консультации.

2.12. В женских консультациях предусмотрена предварительная запись на прием, осуществляемая через регистратуру как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону, а также с использованием сервиса Электронной регистратуры посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.13. При записи на оказание плановой медицинской помощи возможно наличие срока ожидания.

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

2.15. Дополнительные методы обследования и лечения, применяемые в женской консультации (ультразвуковое исследование, услуги лаборатории, физиокабинета, процедурного кабинета) проводятся только после консультации лечащего врача и при наличии направления.

2.16. В дневные стационары направляются женщины в период беременности и в послеродовой период, а также с гинекологическими заболеваниями, нуждающиеся в проведении инвазивных манипуляций, ежедневном наблюдении и (или) выполнении медицинских процедур, но не требующие круглосуточного наблюдения и лечения, а также для продолжения наблюдения и лечения после пребывания в круглосуточном стационаре. Рекомендуемая длительность пребывания в дневном стационаре составляет 4-6 часов в сутки.

2.17. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле и на сайте ОБУЗ «Родильный дом № 4».

**3. Права и обязанности пациентов:**

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении в женских консультациях пациент имеет право на:

1) выбор медицинской организации в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и на выбор врача с учетом согласия врача;

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) получение консультаций врачей-специалистов;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну (информацию о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении), за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

7) отказ от медицинского вмешательства (в том числе прекращение медицинской помощи), за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

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

10) допуск к нему священнослужителя

а также на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи; информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении в женских консультациях **пациент обязан:**

1) Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;

2) Бережно относиться к имуществу женской консультации;

3) Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

4) Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

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

6) Выполнять медицинские предписания лечащего врача;

7) Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

8) Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (входить в кабинеты женской консультации в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

9) Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и женской консультацией.**

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующей женской консультацией согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Родильного дома в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются врачебной комиссией Родильного дома, при необходимости комиссией Департамента здравоохранения Ивановской области.

4.3. 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.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. 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.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), данные для связи: телефон, e-mail, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Родильного дома, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Родильного дома, 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 для него, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим консультацией или иными должностными лицами Родильного дома. 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 им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу, а при его отсутствии – близким родственникам.

5.3. Письменная информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в женскую консультацию Родильного дома личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

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

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

**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 Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся) и справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, 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.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре женской консультации.

**7. График работы женских консультаций и ее должностных лиц:**

7.1. График работы женской консультации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы женской консультации и ее 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 женской консультации по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на стенде рядом с регистратурой.

**8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания:**

8.1. Перечень платных видов медицинской и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных услуг ОБУЗ «Родильный дом № 4».

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о предоставлении платных медицинских услуг находится в регистратуре и на сайте ОБУЗ «Родильный дом № 4»