

Утверждаю:

Директор ФБУН РостовНИИ

микробиологии и паразитологии

_____ Т.И. Твердохлебова

**Порядок оказания медицинских услуг пациентам
в ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии
Роспотребнадзора**

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Внутренний распорядок для пациентов, а также иных посетителей ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора регулируется правилами поведения, утвержденные приказом директора института

1.2. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора включают:

- порядок обращения;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы института и его должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора, а также иных посетителей института.

1.4. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора находятся в регистратуре, информация о их месте нахождения вывешена на информационном стенде.

2. Порядок обращения пациентов в ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора.

2.1. Медицинская помощь населению осуществляется в будние дни с 08-00 до 17.00.

2.2. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении) и действующий страховой полис пациента (при оказании помощи в рамках территориальной программы ОМС). В регистратуре ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора при первичном обращении на пациента оформляется договор, в который вносят 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.

2.3. При оказании консультативной помощи пациенту оформляется медицинская карта пациента, которая является собственностью института и должна храниться в подразделении, оказавшем консультативную услугу. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора без согласования с администрацией.

2.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, а также согласие на обработку персональных данных.

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам – специалистам в поликлинике осуществляется в регистратуре и по телефону 8(863)234-89-55.

2.6. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директором института и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле регистратуры или на сайте ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора.

2.7. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель получает в регистратуре талон с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и передает его на приеме врачу или медицинской сестре.

2.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в лечении или обследовании в условиях дневного стационара, осуществляется после предварительного обследования.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.

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" (далее 323-ФЗ).

- 3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- 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 медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 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 ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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.

3.3. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора;
- бережно относиться к имуществу ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание согласно законодательства РФ;
- 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; аллергических реакциях.
- выполнять медицинские предписания;
- согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.4. Посетители ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора (её сотрудники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители ФБУН Ростов НИИ

микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

3.5. Всем лицам, находящимся на территории ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора, запрещается:

- распивать спиртные напитки, входить в медицинскую организацию в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- самовольно проникать в служебные помещения.
- приносить 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 огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора;
- разговаривать в кабинетах по мобильному телефону.
- осуществлять фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора и её сотрудников без письменного согласия директора или сотрудника, съемка (запись) которого осуществляется. В случае нарушения посетителем настоящего пункта Правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращения фото-, киносъемки, звуко-, видеозаписи).

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора.

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» и Приказом директора института №_10-0сон «О порядке рассмотрения обращения граждан» от «9» января 2018 года.

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 ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора. 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 несовершеннолетних и 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 основаниям, 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 Приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 N 624н (ред. от 02.07.2014).

6.2. Пациент (или его законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать копии и выписки из медицинских документов, а также имеет возможность ознакомиться с медицинскими документами в рекреационной зоне поликлинического отделения ЮОЦПБ со СПИДом ежедневно, кроме субботы и воскресенья с 9⁰⁰ до 15⁰⁰ часов.

7. График работы ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

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

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Положением об оказании платных услуг, Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

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

8.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых населению ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора, а также порядок и условия их предоставления, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан, размещены на информационных стендах.

8.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

8.5. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

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

Госпитализация в дневной стационар. Правила и сроки

Услуга оказывается бесплатно в рамках программ государственного задания и обязательного медицинского страхования при наличии полиса обязательного медицинского страхования в плановом порядке, а также платно при желании больного и наличии у него установленного диагноза или необходимости ежедневных диагностических процедур.

Медицинская помощь по экстренным показаниям в дневном стационаре не оказывается.

Получателями услуги являются физические лица, обратившиеся в дневной стационар за оказанием медицинской помощи в рамках государственного задания или обязательного медицинского страхования

Целью предоставления муниципальной услуги является оказание квалифицированной первичной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара.

Срок предоставления услуги зависит от тяжести заболевания (диагноза).

Для получения данной услуги заявителю необходимо представить:

1. Документ, удостоверяющий личность (для предъявления):- паспорт гражданина РФ;- свидетельство о рождении.2. Полис обязательного медицинского страхования Российской Федерации.

3. Направление лечащего врача. Для получения муниципальной услуги заявитель:

- обращается на приём к заведующему отделением или врачу ДС для первичного осмотра;
- предоставляет документы;
- оформляется в ДС или получает мотивированный отказ;
- соблюдает предписания и назначения врача;
- посещает назначенные процедуры;
- проходит назначенные клинико-диагностические обследования;
- соблюдает режим ДС в соответствии с порядком, установленным директором ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора;
- по окончании лечения получает у лечащего врача выписку с дальнейшими рекомендациями.

Срок ожидания в очереди:

- для госпитализации в дневной стационар ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора до 30 дней (в зависимости от наличия мест или объемов, запланированных территориальной программой ОМС)

Основания для отказа в приеме:

- отсутствие полиса обязательного медицинского;
- отсутствие документа, удостоверяющего личность;

Основания для отказа в предоставлении услуги:

- наличие противопоказаний;
- отсутствие показаний для дневного стационара;
- отказ заявителя от лечения;

ОБЩИЕ ПОКАЗАНИЯ К ГОСПИТАЛИЗАЦИИ В ДНЕВНОЙ СТАЦИОНАР

На лечение в дневной стационар ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора пациенты направляются врачами института при верифицированном диагнозе паразитарной инвазии, легких, субклинических формах инфекционных заболеваний, с целью исключения или подтверждения диагноза инфекционного заболевания или паразитарной инвазии.

- нуждающиеся во внутривенном капельном введении лекарственных средств;

- нуждающиеся в комплексном лечении, а также при введении медикаментов различными способами через определенные промежутки времени.

ОБЩИЕ ПРОТИВОПОКАЗАНИЯ ДЛЯ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ В ДНЕВНОЙ СТАЦИОНАР

В дневном стационаре противопоказано пребывание больных:

- нуждающихся в круглосуточном врачебном наблюдении и медицинском уходе, парентеральном круглосуточном введении медикаментов; требующих постельного режима;
- имеющих тяжелое сопутствующее заболевание, осложнение основного заболевания, развившегося в ходе лечения в дневном стационаре;
- с частыми обострениями в ночное время до стабилизации состояния;
- с резко ограниченными возможностями самостоятельного передвижения;
- состояния, которые требуют строгого соблюдения диетического режима, и выполнить которые в условиях поликлиники невозможно;
- самочувствие и состояние, которые могут ухудшиться при нахождении на холодном воздухе, жаре по дороге в дневной стационар и домой.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДНЕВНОГО СТАЦИОНАРА

Пациент обязан:

- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;
- уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;
- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;
- сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
- информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники, бережно относиться к имуществу.

ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ В ДНЕВНОЙ СТАЦИОНАР

Госпитализация производится в плановом порядке.

Пациент должен при себе иметь направление от врача на госпитализацию в дневной стационар, сменную одежду и обувь.

В случае отказа в (от) госпитализации врач дневного стационара в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о причинах отказа в госпитализации и принятых мерах с письменным ознакомлением больного.

План мероприятий по лечению (дату начала лечения, длительность курса лечения, методы обследования, время прихода и длительность пребывания в дневном стационаре и др.) больного в дневном стационаре определяет врач дневного стационара для каждого больного индивидуально.

Выписка больного производится после 12.00.

Перед выпиской из дневного стационара производится заключительный осмотр больного врачом дневного стационара, а при необходимости врачом-специалистом поликлиники, направившим больного в дневной стационар.

В день выбытия больного из дневного стационара оформляется выписной эпикриз, первый экземпляр эпикриза которого вклеивается в медицинскую карту больного дневного стационара, а второй - выдается на руки больному

Карта больного дневного стационара после выбытия пациента из дневного стационара оформляется в 3-дневный срок и хранится в архиве клиники инфекционных и паразитарных болезней

В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора согласно графику приема граждан, утвержденному директором.