



«УТВЕРЖДАЮ»

И.о. главного врача

ГАОУЗ «Городская больницы № 3

г. Магнитогорск»

М.В. Щербаков

«20» 2025 г.

**Правила внутреннего распорядка для
пациентов и их представителей
в ГАОУЗ «Городская больницы № 3 г. Магнитогорск».**

Общее положение

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и их представителей в ГАОУЗ «Городская больницы № 3г. Магнитогорск» являются организационно-правовым документом, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества 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 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.03.2013 г. № 186 «Об утверждении правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации».
2. Настоящие Правила обязательны для пациентов и их представителей, а также иных лиц, обратившихся в ГАОУЗ «Городская больницы № 3г. Магнитогорск».
4. Правила внутреннего распорядка для пациентов и их представителей ГАОУЗ «Городская больницы № 3г. Магнитогорск» включают:
 - Порядок обращения пациентов в поликлинику;
 - Порядок обращения пациента в стационар (порядок госпитализации и выписки);
 - Права и обязанности пациента;
 - Порядок представления информации о состоянии здоровья пациента;
 - Порядок разрешения конфликтной ситуации между организацией и пациентом;
 - Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту и их представителей в ГАОУЗ «Городская больницы № 3г. Магнитогорск»;

Порядок обращения пациентов в поликлинику ГБУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск»

Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, наблюдению за течением беременности, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения.

В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь в соответствии с Приказом МЗ РФ от 14.04.2025г № 202н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», по территориальному принципу непосредственно в учреждении или на дому.

1. Для получения первичной медико-санитарной помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники (№1,2) ГБУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск», согласно прикрепления.
2. При обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС.
3. В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного форма № 025/у, 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 (паспорт), серия и номер паспорта, наименование, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС).

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре!

4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационных стендах, расположенных в поликлиниках ГБУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск», а также по телефону Call-Центр учреждения, через личный кабинет ГОСУСЛУГ и сайт ГБУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск».
5. Прием по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи в кабинете неотложной помощи поликлиники.
6. Консультации врачей специалистов диагностических и лечебных служб обеспечивается лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию.
7. В поликлинике ГБУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск» с целью своевременного выявления, предупреждения осложнений, обострений заболеваний, иных состояний и их профилактики, ежедневно работает отделение профилактики и диспансеризации .

**Порядок обращения пациента в стационар
(порядок госпитализации и выписки)
ГАОУЗ «Городская больница № 3г. Магнитогорск»**

Стационарная круглосуточная медицинская помощь предоставляется пациентам, в случае заболеваний различной этиологии и патологии, в том числе острых, обострения хронических заболеваний, отравлений, травм с применением интенсивных методов лечения.

1. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- 1.1. по направлению на плановую госпитализацию;
- 1.2. по экстренным показаниям, по направлению врачей медицинских учреждений;
- 1.3. в порядке перевода по направлению врачей медицинских учреждений;
- 1.4. по направлению врачей скорой медицинской помощи;
- 1.5. самостоятельное обращение гражданина при состояниях, угрожающих жизни.
2. Приём пациентов в стационар производится в приёмном отделении.
- 2.1. при поступлении в стационар на госпитализацию в плановом порядке пациент предоставляет направление на госпитализацию установленной формы № 057/у, с результатами лабораторных исследований и флюорографии, а также документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования и СНИЛС.
- 2.2. при экстренной или неотложной госпитализации пациент доставляется бригадой СМП или обращается самостоятельно имея при себе документ удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис и СНИЛС.
3. После осмотра пациента в приемном отделении стационара и принятием решения о госпитализации дежурным врачом (заведующим приемным отделением), медицинская сестра приёмного отделения осуществляет регистрацию пациента, вносит паспортные и персональные данные пациента в электронную базу больницы, заводит медицинскую карту стационарного больного форма № 003/у и проводит регистрацию пациента в журнале учёта приёма больных, подлежащих госпитализации и отказа от госпитализации.

Медицинская карта стационарного больного является собственностью медицинского учреждения и на руки больному не выдается!

4. В случае госпитализации или отказа пациента от госпитализации в стационар медицинский работник приемного отделения оформляет пациенту или его законному представителю документацию для заполнения и подписи: «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство» Приложение 2 утверждено приказом МЗ РФ от 12 ноября 2021 г. № 1051н или «Информированный добровольный отказ от медицинского вмешательства» Приложение 3 утверждено приказом МЗ РФ от 12 ноября 2021 г. № 1051н.
5. По окончании оформления пациента в приемном отделении на госпитализацию, пациент в сопровождении медицинского персонала доставляется в профильное отделение по показаниям.
6. Выписка из стационара производится лечащим врачом после согласования с заведующего профильного отделения.
- 6.1. Перед выпиской из стационара производится заключительный осмотр пациента, и в день его выбытия ему выдаётся эпикриз (выписка из медицинской карты стационарного больного) и, при необходимости, листок временной нетрудоспособности.
- 6.2. Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного больного форма №003/у с подписью пациента, второй выдаётся на руки пациенту.
- 6.3. Форма №003/у медицинская карта стационарного больного, после выписки пациента из стационара оформляется и сдаётся на хранение в медицинский архив ГАОУЗ «Городская больница № 3г. Магнитогорск».

Права и обязанности пациента

1. Права пациента.

- 1.1. Получение медицинской помощи (лечение, обследование) в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
- 1.2. Уважительное, гуманное и внимательное отношение к себе со стороны медицинских и иных работников учреждения.
- 1.3. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, предоставляющих соответствующую медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации).
- 1.4. Знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья и получать на основании такой документации консультации у других специалистов (п. 4 ст. 22 Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ).
- 1.5. На основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов (п. 5 ст. 22 Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ).
- 1.6. В доступной форме получать полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья.
- 1.7. На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.
- 1.8. Сохранение медицинскими работниками врачебной тайны, 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.
- 1.9. Получать лечебное питание.
- 1.10. Отказаться от медицинского вмешательства, лечения, обследования
- 1.11. При нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей (за исключением посещений детьми до 18 лет и лицами, находящимися в нетрезвом состоянии), адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для проведения религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов больницы, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований; в утвержденное для посещений время.
- 1.12. Обращение с жалобой к должностным лицам больницы, а также к должностным лицам вышестоящей организации;

2. Обязанности пациента.

- 2.1. Ознакомиться с правилами внутреннего распорядка пациента в ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск».
- 2.2. Соблюдать настоящие правила.
- 2.3. При первичном обращении за медицинской помощью предъявить оригинал документа, удостоверяющий его личность.
- 2.4. Дать письменное согласие на обработку персональных данных.
- 2.5. Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства.
- 2.6. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
- 2.7. Предоставлять лечащему врачу достоверную информацию о здоровье, противопоказаниях, перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакций.
- 2.8. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- 2.9. Соблюдать установленный режим работы и нормы поведения в ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск».
- 2.10. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.
- 2.11. Принимать меры к сохранению и укреплению здоровья.
- 2.12. Уважительно относиться к другим пациентам и медицинскому персоналу ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск».
- 2.13. Своевременно являться на прием, медицинские процедуры и медицинские осмотры и предупреждать о невозможности явки на прием.
- 2.14. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим, правила личной гигиены, чистоту и порядок в ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск».
- 2.15. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом любому работнику ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск».
- 2.16. Бережно относиться к имуществу ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск».
- 2.17. Пациенту **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**
 - 2.17.1. Приносить в здания ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск» оружие, колющие-режущие предметы, химические и взрывчатые вещества, и иные предметы, и средства, наличие которых у посетителей либо их применение(использование)может представлять угрозу для безопасности окружающих.
 - 2.17.2. Использовать «громкий» звуковой режим мобильного телефона. Звук телефона должен быть выключен на все время пребывания в ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск». В ряде отделений пользоваться мобильными телефонами запрещено во избежание нарушений в работе медицинского оборудования.
 - 2.17.3. Свободно перемещаться по другим палатам и отделениям.
 - 2.17.4. Находиться в служебных помещениях ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск» без разрешения сотрудников учреждения.
 - 2.17.5. Выносить из помещения ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск» медицинские документы без разрешения медицинских работников, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.
 - 2.17.6. Курить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества в помещениях и на территории ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск», играть в азартные игры.
 - 2.17.7. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении, с агрессивным поведением.
 - 2.17.8. Размещать в помещениях и на территории ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск» объявления без разрешения администрации учреждения.
 - 2.17.9. Производить фото- и видео съемку без предварительного разрешения администрации

учреждения и без письменного согласия медицинского персонала.

2.17.10. Посещать медицинское учреждение с домашними животными.

2.17.11. Хранить в палатах стационара верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки.

2.17.12. Самовольно оставлять стационар ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск» до завершения курса лечения.

2.17.13. Лечиться одновременно в других медицинских организациях без уведомления лечащего врача.

Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск» в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21.11.2011г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».
2. Информация 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.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Полномочия законного представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом, удостоверены в нотариальном порядке. ст. 53, " ГК РФ от 14.11.2002 N 138-ФЗ.
5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21.11.2011г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Порядок разрешения конфликтной ситуации между организацией и пациентом

1. При возникновении у пациента (его законного представителя) претензий и жалоб на качество медицинской помощи в процессе нахождения в стационарных условиях лечения, пациент (его законный представитель) может обратиться с устной жалобой (претензией) непосредственно к заведующему соответствующим подразделением стационара ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск», заместителю главного врача по медицинской части.
2. В случае неудовлетворения пациента (его законного представителя) результатами устных пояснений по существу его жалобы (претензии), за ним законодательно закреплено право письменного обращения в электронном виде на имя главного врача ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск» : sekritar.muz3@gmail.com
3. Письменное обращение (жалоба) поступившее в ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск», подлежит регистрации в журнале и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ.
4. Законодательно установленный срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
5. Ответ на письменное обращение, поступившее в ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск», направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту и его представителю в ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск»

1. Пациенту и его законному представителю гарантируется выдача справок и медицинских заключений (их копий) при личном обращении на основании Приказа МЗ и социального развития РФ от 02.05.2012г № 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

Пациенту либо законному представителю пациента на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений.

Сведения о выдаче справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

2. **Справки** могут содержать следующие сведения:

- 2.1. о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- 2.2. об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации;
- 2.3. о факте прохождения гражданином медицинского освидетельствования, медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения;
- 2.4. о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения ;
- 2.5. о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;
- 2.6. о проведенных гражданину профилактических прививках;
- 2.7. о наличии (отсутствии) контакта с больными инфекционными заболеваниями;
- 2.8. иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в медицинской организации.

3. **Медицинские заключения** выдаются на основании медицинского обследования гражданина, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья гражданина.

3.1. Медицинские заключения оформляются и подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, заместителем главного врача по медицинской части, заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью ГАУЗ «Городская больница № 3 г. Магнитогорск».

3.2. В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией медицинской организации медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии.

3.3. Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий **3 рабочих дней** после окончания медицинских мероприятий, за исключением медицинского заключения о причине смерти и диагнозе заболевания, которое должно быть выдано в день обращения.

Подготовила:

Врач-методист Е.Ю. Пастухова

