

Утверждаю

Главный врач ГАУЗ СФ «Ревдинская ССМП»

В.А. Чернядьев

«09» января 2024 г.



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
ПРИ ОБРАЩЕНИИ ГРАЖДАНИНА
В ГАУЗ СО «РЕВДИНСКАЯ СТАНЦИЯ СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»
ПО ВОПРОСАМ:**

1. Предоставления копий медицинских документов и выписок из них пациентам и их законным представителям.
2. Предоставления справок об оказании медицинской помощи на бумажном носителе.
3. Ознакомления пациента или его законного представителя с медицинской документацией.
4. Ознакомления родственников умершего пациента с медицинской документацией.
5. Личного обращения гражданина к руководителю учреждения.

Справки об оказанной медицинской помощи при личном обращении по адресу: г. Ревда, пер. Больничный, 3. Режим работы: понедельник-четверг с 8.00 до 16:00, в пятницу с 8.00 до 15.30 (обед с 12.00 до 12.30). Тел.: 3-54-31

При обращении с просьбой предоставить копии медицинских документов, выписок из них, справок на бумажном носителе пациент обязан:

1. Заполнить заявление и согласие на обработку персональных данных на бланке организации или в свободной форме, указать свои фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес проживания, контактный телефон, дату (интервал дат) и адрес вызова скорой медицинской помощи.
2. Указать в заявлении, что необходимо: копия карты вызова скорой медицинской помощи или справка. При необходимости получения справки указать, какая информация должна содержаться в ней: дата, время вызова, адрес вызова, диагноз, результат вызова и т. д. В заявлении указать способ получения ответа – лично или по почте.
3. При подаче заявления предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность.
4. При получении ответа предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность.
5. Расписаться на заявлении при получении на него ответа.

При обращении с просьбой предоставления копий медицинских документов, выписок из них, справок на бумажном носителе, законный представитель пациента обязан:

1. Заполнить заявление и согласие на обработку персональных данных на бланке организации или в свободной форме, указать свои фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес проживания, контактный телефон, ФИО пациента, дату (интервал дат) и адрес вызова скорой медицинской помощи.
2. Указать в заявлении, что необходимо: копия карты вызова скорой медицинской помощи или справка. При необходимости получения справки указать, какая

информация должна содержаться в ней: дата, время вызова, адрес вызова, диагноз, результат вызова и т. д. В заявлении указать способ получения ответа – лично или по почте.

3. При подаче заявления предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность.
4. При подаче заявления предъявить оригинал документа, подтверждающего, что гражданин является законным представителем пациента. С согласия законного представителя работники организационно-методического отдела осуществляют ксерокопирование этого документа для приобщения его к запросу (заявлению).
5. При получении ответа предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность законного представителя.
6. Расписаться на заявлении при получении на него ответа.

**Порядок обработки заявления гражданина
(пациента или его законного представителя) и выдачи копий медицинских
документов и выписок из них:**

1. Запрос, заявление пациента либо его законного представителя после регистрации передается заведующему организационно – методическим отделом для принятия решения о возможности предоставления справок, копий медицинских документов либо выписок из них.
2. В случае отсутствия в запросе всех необходимых сведений и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.
3. В случае если пациент (его законный представитель) выбрал способ получения запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте, тогда они направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.
4. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.
5. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, – 30 дней.
6. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме на бланке медицинской организации, главным врачом, заверяется печатью медицинской организации и выдается пациенту (его законному представителю).
7. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью организации.
8. Пациент или его законный представитель при получении копии медицинских документов или выписок из них расписывается об их получении на запросе (заявлении), указывает дату получения ответа на запрос (заявление).
9. На заявлении работник отдела фиксирует выдачу копии медицинской документации (выписки из нее) своей подписью, указывает свою фамилию, инициалы и должность.

**Порядок обработки заявления гражданина
(пациента или его законного представителя) и выдачи справок.**

1. Справки на бумажном носителе оформляются на бланке медицинской организации, подписываются лицом, имеющим право подписи, заверяются печатью медицинской организации.
2. Перечень лиц, имеющих право подписи справок, определяется приказом главного врача учреждения.
3. Справка может содержать следующие сведения:
 - о факте обращения пациента за медицинской помощью (ФИО пациента, год рождения пациента, дата, время вызова, адрес вызова, номер карты вызова скорой медицинской помощи).
 - об оказании пациенту медицинской помощи (диагноз, результат вызова, оказанная помощь).
 - копия ЭКГ
 - иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию пациенту медицинской помощи.
4. В справке для работодателя, подтверждающей факт обращения за скорой медицинской помощью, будут указаны следующие данные: ФИО пациента, дата и время вызова, номер карты вызова по базе данных АДИС.
5. Для обращения в поликлинику с целью определения сроков временной нетрудоспособности выдаются по заявлению пациента следующие документы: копия карты вызова скорой медицинской помощи или справка с указанием ФИО пациента, даты, времени вызова, номера карты вызова по базе данных АДИС, диагноза.
6. Справки, подтверждающие факт обращения за скорой медицинской помощью, чтобы получить листок временной нетрудоспособности, выдаются в день обращения.
7. Прочие справки выдаются в срок, не превышающий 3 рабочих дней после обращения.
8. При обращении пациента для получения справки, содержащей иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья и оказанию гражданину скорой медицинской помощи, объем и форма предоставляемой информации определяется заведующим организационно – методическим отделом.
9. Справки на бумажном носителе выдаются при личном обращении пациента и при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
10. В отношении несовершеннолетних справки выдаются их родителям при предъявлении документа, удостоверяющего личность родителя, и свидетельства о рождении несовершеннолетнего.
11. Во всех остальных случаях выдача справки осуществляется только с письменного разрешения заведующего организационно – методическим отделом, после идентификации личности заявителя и подтверждения полномочий законного представителя.

При обращении с просьбой ознакомления с медицинской документацией пациент обязан:

1. Заполнить заявление на бланке организации, указать свои фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес проживания, контактный телефон, дату (интервал дат) и адрес вызова скорой медицинской помощи.
2. Указать в заявлении, какая документация должна быть предоставлена для ознакомления (карта вызова скорой медицинской помощи, ЭКГ). В заявлении указать способ получения ответа – лично или по почте.
3. Предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность.
4. Перед ознакомлением с медицинской документацией предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность.
5. При ознакомлении с медицинской документацией относиться к ней аккуратно и бережно.
6. Категорически запрещается вносить какие-либо исправления, дописки в медицинскую документацию.
7. После ознакомления с медицинской документацией поставить личную подпись в предоставленном журнале «Учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией».

При обращении с просьбой ознакомления с медицинской документацией законный представитель пациента обязан:

1. Заполнить заявление на бланке организации, указать свои фамилию, имя, отчество, степень родства с пациентом, паспортные данные, адрес проживания, контактный телефон, ФИО пациента, дату (интервал дат) и адрес вызова скорой медицинской помощи.
2. Указать в заявлении, с какой медицинской документацией ему необходимо ознакомиться: карта вызова скорой медицинской помощи, ЭКГ, протокол установления смерти человека. В заявлении указать способ получения ответа – лично или по почте.
3. Предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность.
4. Предъявить оригинал документа, подтверждающего, что гражданин является законным представителем пациента.

С согласия законного представителя работники организационно-методического отдела осуществляют ксерокопирование этого документа для приобщения его к запросу (заявлению).

5. Запрос, заявление пациента либо его законного представителя после регистрации передается главному врачу.
6. После получения разрешения главного врача на предоставление медицинской документации заявление передается заведующему организационно – методическим отделом.
7. Заведующий организационно – методическим отделом:
 - по телефону согласует с заявителем время ознакомления с медицинской документацией.
 - регистрирует заявление в журнале предварительной записи посещений для ознакомления с медицинской документацией.

- перед ознакомлением с медицинской документацией доводит до пациента (законного представителя, родственника) необходимость аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.
 - предоставляет для ознакомления медицинскую документацию.
 - предоставляет гражданину, ознакомившемуся с медицинской документацией, журнал «Учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией» для получения личной подписи.
8. Гражданину должна быть предоставлена возможность снятия копий с медицинских документов.
 9. Отказ в предоставлении информации, представляющей врачебную и иную охраняемую законом тайну, допустим в случае, когда пациент при жизни выразил запрет на раскрытие такой информации, либо, когда гражданин, обратившийся в ГАУЗ СО «Ревдинская ССМП» не представил соответствующий документ.
 10. Максимальный срок ознакомления гражданина с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, – 30 дней.
 11. Перед ознакомлением с медицинской документацией предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность.
 12. При ознакомлении с медицинской документацией относиться к ней аккуратно и бережно.
 13. Категорически запрещается вносить какие-либо исправления, дописки в медицинскую документацию.
 14. После ознакомления с медицинской документацией поставить личную подпись в предоставленном журнале «Учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией».

При обращении с просьбой ознакомления с медицинской документацией родственник умершего пациента обязан:

1. Заполнить заявление на бланке организации, указать свои фамилию, имя, отчество, паспортные данные, степень родства с пациентом, адрес проживания, контактный телефон, ФИО пациента, дату (интервал дат) и адрес вызова скорой медицинской помощи.
2. Указать в заявлении, с какой медицинской документацией необходимо ему ознакомиться: карта вызова скорой медицинской помощи, ЭКГ, протокол установления смерти человека. В заявлении указать способ получения ответа – лично или по почте.
3. Предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность.
4. Предъявить оригинал свидетельства о смерти пациента.
5. Предъявить документы, подтверждающие свое родство с умершим пациентом.
С согласия законного представителя работники организационно-методического отдела осуществляют ксерокопирование документов, указанных в п №4,5 для приобщения его к запросу (заявлению).
6. Перед ознакомлением с медицинской документацией предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность.
7. При ознакомлении с медицинской документацией относиться к ней аккуратно и бережно.

8. Категорически запрещается вносить какие-либо исправления, дописки в медицинскую документацию.
9. После ознакомления с медицинской документацией поставить личную подпись в предоставленном журнале «Учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией».

Порядок обработки заявления пациента, законного представителя пациента, родственников умершего пациента и ознакомления с медицинской документацией:

1. Запрос, заявление пациента либо его законного представителя после регистрации передается главному врачу.
2. После получения разрешения главного врача на предоставление медицинской документации заявление передается заведующему организационно – методическим отделом
 - Заведующий организационно – методическим отделом:
 - по телефону согласует с заявителем время ознакомления с медицинской документацией.
 - регистрирует заявление в журнале предварительной записи посещений для ознакомления с медицинской документацией.
 - перед ознакомлением с медицинской документацией доводит до пациента (законного представителя, родственника) необходимость аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.
 - предоставляет для ознакомления медицинскую документацию.
 - предоставляет гражданину, ознакомившемуся с медицинской документацией, журнал «Учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией» для получения личной подписи.
3. Гражданину должна быть предоставлена возможность снятия копий с медицинских документов.
 - Отказ в предоставлении информации, представляющей врачебную и иную охраняемую законом тайну, допустим в случае, когда пациент при жизни выразил запрет на раскрытие такой информации, либо, когда гражданин, обратившийся в ГАУЗ СО «Ревдинская ССМП» не представил соответствующий документ
 - Максимальный срок ознакомления гражданина с медицинской документацией с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, – 30 дней.

При личном обращении гражданина к руководителю учреждения:

1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом, в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым главным врачом:

Вторник, четверг с 15:00 до 16:00

Главный врач ГАУЗ СО «Ревдинская станция скорой медицинской помощи»

Чернядьев Владислав Анатольевич

г. Ревда, пер. Больничный 3

rssmp2012@yandex.ru

(34397)3-54-31

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. На каждое обращение оформляется карточка личного приема.
4. Ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).
5. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата, ставится отметка входящего номера и выдается копия принятого документа посетителю.
6. Рассмотрение обращений, поступивших в письменной форме, осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ.