



Правила внутреннего распорядка для пациентов ГАУЗ «Городская больница № 5» поликлиники № 5

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка «ГАУЗ Городская больница №5» поликлиники (далее Поликлиника) для пациентов являются организационно-правовым документом соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Приказом Минздравсоцразвития РФ от 23.04.2012 №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом Государственного автономного учреждения здравоохранения «Городская больница №5».

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов - это регламент (порядок выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- -порядок обращения пациента в Поликлинику;
- -права и обязанности пациента;
- -порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- -порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту и другим лицам;
- - график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- -информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники: <http://city-hospital5.nabchelny.ru/news>

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. «ГАУЗ Городская больница №5» поликлиника №5 является медицинским учреждением оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Поликлиники для получения талона на прием к врачу или записаться в электронном терминале лечебно-профилактического учреждения. Запись на прием к врачу также осуществляется через единый call-центр по тел.: 47-56-19; 47-56-73.

2.3. Обращение должно поступить в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления). Узнать о распределении по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте Поликлиники.

2.4. При записи на прием к врачу в терминале, Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, домашний адрес, номер полиса.

2.5. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострении хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача с 8.00 до 18.00. В выходные и праздничные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике с 8.00 до 14.00, приём вызовов на дом дежурными врачами с 8.00 до 14.00.

2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской помощи.

2.7. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по месту прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.8. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

2.9. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.

2.10. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом, заведующим отделением.

2.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом или его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники в регистратуре.

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

2.13. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

2.14. Пациенты обратившиеся за медицинской помощью без предварительной электронной записи принимаются после пациентов, записанных по электронной записи либо в свободное время между приемами пациентов записанных по электронной записи.

2.15. Очередь на прием к врачу среди пациентов, не записанных заранее регулируется медицинскими работниками поликлиники.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом РФ "О законодательстве Российской Федерации об охране здоровья граждан"

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и 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;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляемый в соответствии с действующим законодательством РФ;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике 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 законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к заместителю главного врача по поликлинической работе, 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 законодательством;
- 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 обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.

3.4. На территории Поликлиники запрещается:

- приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

- посещать Поликлинику с домашними животными, за исключением инвалидов с зрением с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании поликлиники и оборудованным удерживающим устройством для собаки.

- курить в помещениях Поликлиники и на территории;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. 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 приёма, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, 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), 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 Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, 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, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Поликлиники. 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 лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 законодательством РФ.

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 и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы 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 кабинете по выписке больничных листов Поликлиники.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

7.2. Режим работы Поликлиники 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 и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

8. Заключительные положения

8.1. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

8.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заместитель главного врача
по экономическим вопросам



Е.А. Тур

Ведущий юрисконсульт



А.Р. Газизянова