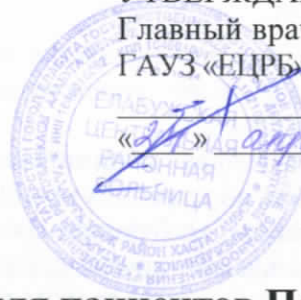


УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач
ГАУЗ «ЕЦРБ»

Ш.Г.Ахметзянов

«27» апреля 2017г.



Правила внутреннего распорядка для пациентов Поликлиники ГАУЗ «ЕЦРБ»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Поликлиники ГАУЗ «Елабужская центральная районная больница» (далее Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой и распространяются на структурные подразделения Поликлиники ГАУЗ «ЕЦРБ».

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. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, в частности: Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Программой государственных гарантий РТ, Федеральным законом от 30.03.1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Федеральным законом от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», правилами, приказами главного врача ГАУЗ «ЕЦРБ», распоряжениями заведующей поликлиникой и руководителей структурных подразделений.

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

1.5. 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 или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов Поликлиники размещаются на информационном стенде на первом этаже здания соответствующей поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов Поликлиники, также размещаются на официальном сайте ГАУЗ «ЕЦРБ».

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Поликлиника является обособленным подразделением без права юридического лица медицинского учреждения ГАУЗ «ЕЦРБ» оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

2.2. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.3. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Поликлиники для получения талона на прием к врачу или записаться по телефону, а также через инфомат.

2.4. Обращение должно поступить в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления).

2.5. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес, страховой полис, СНИЛС.

2.6. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача с 8.00 до 13.00 по телефону (4 мкр. - 9-61-08, нижняя часть - 7-91-34, поликлинику - 3-51-52, 3-11-20), в субботу с 8-00 до 12-00. В выходные и праздничные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике с 8.00 до 13.00.

2.7. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.8. 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 данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.9. Пациенты на повторный прием принимаются после первичных больных.

2.10. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. В соответствии с Программой государственных гарантий на 2017 год (Постановление Кабинета Министров РТ от 29.12.2016 года № 1044) «Медицинская карта амбулаторных больных хранится в медицинской организации. Медицинская организация несет ответственность за их сохранность».

2.11. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.

2.12. Прием пациентов осуществляется без предварительной записи вне общей очереди по экстренным показаниям:

- прием пациентов при неотложных состояниях врачом-терапевтом участковым, врачом общей практики (семейным врачом), врачом акушером-гинекологом в день обращения;

- возможна очередность на прием к врачу-терапевту участковому, врачу общей практики (семейному врачу) до 3 дней при оказании медицинской помощи в плановой форме при отсутствии острого и обострении хронического заболевания.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, путем Электронной записи через портал госуслуг в сети «Интернет», через инфомат, установленной в холле поликлиники, непосредственно на приеме у лечащего врача, через медицинскую электронную систему, а также по телефону через регистратуру.

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением с оформлением электронного направления.

2.13. В день приема врача пациент должен иметь при себе результаты флюорографического обследования органов грудной клетки (103 каб), результаты обследований в смотровом кабинете (513 каб.), для женщин независимо от возраста и мужчин от 40 лет).

При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в Республиканские учреждения здравоохранения. Также указанные консультации могут назначаться по инициативе пациентов при наличии показаний и с оформлением информированного согласия.

2.14. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на плановую госпитализацию. Госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования, которое назначается участковым врачом.

2.15. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств Станции скорой медицинской помощи.

2.16. Ожидание пациентов приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача под наблюдением дежурной медицинской сестры или фельдшера, время ожидания приезда бригады Скорой медицинской помощи составляет 20 минут транспортной доступности (приказ МЗ России № 388н от 20.06.2013 года).

3. Права и обязанности пациентов:

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. 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;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;

- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.

- 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 порядке, с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, 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 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 при жизни и после смерти.

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 и режим;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- 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;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Федеральным законом от 25.11.2013 года №317-ФЗ;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 года № 15-ФЗ.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами поликлиники ГАУЗ «ЕЦРБ» в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации» и Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»..

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет 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 должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, регистрируется в течение 3 дней, рассматривается и в течении 30 дней со дня регистрации в порядке статьи 12 Федерального законом от 12.05.2006 г. №59-ФЗ.

4.8. 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 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 со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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). 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 либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние его здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (пункт 5 ст.22 Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»). До выхода вышеуказанного приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации, в Поликлинике действует временный порядок: Пациент или его законный представитель оставляют письменное заявление с просьбой о получении отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий в каб.№ 601 с 8.00 до 17.00, в рабочие дни. После рассмотрения заведующей поликлиникой, заявление передается конкретному исполнителю и в юридическую службу ГАУЗ «ЕЦРБ». На основании принятого решения копии медицинских документов выдаются в недельный срок либо предоставляется мотивированный отказ в выдаче документов.

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

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 ГАУЗ «ЕЦРБ».

7.4. . Режим работы поликлиники утверждается главным врачом ГАУЗ «ЕЦРБ».

7.5. 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 заведующей поликлиникой, пациент может получить:

- в справочном окне регистратуры в устной форме;
- наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле

Поликлиники;

с помощью сети «Интернет» на официальном сайте ГАУЗ «ЕЦРБ» <http://elacrb.narod.ru/>.

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

8.1. Платные медицинские услуги оказываются на основании утвержденного Положения о порядке и условиях предоставления медицинских услуг населению и приказа ГАУЗ «ЕЦРБ» от 20 февраля 2017 года № 127 «Об организации оказании платных медицинских и немедицинских услуг в ГАУЗ «ЕЦРБ». Полная информация (о предоставляемых платных услугах, стоимости услуг, графиках работы, контактных телефонах для предварительной записи) размещена на информационных стендах учреждения и на сайте elacrb.narod.ru.

8.2. Платные услуги предоставляются только по желанию пациента, которому при заключении договора предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

8.3. Платные медицинские услуги оказываются гражданам на платной основе в следующих случаях:

- при желании пациента получить услугу на иных условиях, чем предусмотрено Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

- при предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на её территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию;

- при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме.

9. Порядок выбора медицинской организации и лечащего врача

(статья 21 .ФЗ № 323 от 21.11.2011, приказы МЗ РФ № 406н от 12.04.2012 года, 407н от 26.04.2012 года)

9.1. При оказании гражданину медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи он имеет право на выбор медицинской организации в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и на выбор врача с учетом согласия врача.

9.2. Для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача) или фельдшера путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации.

9.3. При выборе врача и медицинской организации гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации.

9.4. При выборе врача и медицинской организации гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации.

Алгоритм смены лечащего врача

1. Написать заявление о смене врача у старшей медсестры отделения.
2. Взять подпись врача, к которому хотели бы прикрепиться.
(С Ф.И.О. врачей, их квалификацией можно ознакомиться на сайте ГАУЗ «ЕЦРБ»)
3. Написанное заявление отнести в приемную заведующей поликлиникой на подпись.

Правила внутреннего распорядка для пациентов Поликлиники ГАУЗ «ЕЦРБ» составили:

Заведующая поликлиникой ГАУЗ «ЕЦРБ»


Т.Н. Лонская

Старшая медсестра поликлиники


В.А. Тойминцева