

Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники (поликлиническое отделение для взрослых ГБУ РО «Городская больница №2» в г. Шахты)

I. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники включают:

- порядок обращения пациентов в поликлинику;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями поликлиники;
- 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;

2. Настоящие Правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

3. Настоящие Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

II. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя учреждения или его заместителя и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.

2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: **03** круглосуточно.

3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будни дни с 8⁰⁰ до 19⁰⁰, в субботу с 8⁰⁰ до 14⁰⁰ часов.

Запись вызовов на дом проводится с понедельника по пятницу с 8⁰⁰ до 16⁰⁰ в телефонном режиме регистратором поликлиники.

4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру учреждения либо предварительно записаться на прием.

При первичном обращении в регистратуру поликлиники 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, серия и номер паспорта, адрес проживания (если адрес регистрации и проживания не совпадают), серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС, телефон для обратной связи, место работы, должность, группа инвалидности (если есть), другая категория (УВОВ, ИВОВ, члены их семей, блокадник Ленинграда и др.).

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники! (Письмо МЗРФ от 04.04.2005 №734/МЗ-14)

5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

6. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и участковым врачам в поликлинике осуществляется:

- непосредственно через окно регистратуры;
- по телефонному звонку в регистратуру 8 (8636) 23-03-68; 23-03-25);
- самостоятельно через «Электронную регистратуру»;
- инфомат, установленные на 1 этаже поликлиники.

Больным, нуждающимся в оказании неотложной помощи, медицинская помощь оказывается в кабинете неотложной медицинской помощи или на дому после вызова врача на дом.

7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может

получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационных стендах, расположенных в холле учреждения.

8. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.

10. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

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

- выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- 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 учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в

соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

- 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;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них;

Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- ветераны ВОВ и приравненные к ним лица;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
- участники СВО
- инвалиды I группы
- почетные доноры РФ

2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники, соблюдать тишину, чистоту и порядок;

- 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 в соответствии с законодательством 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;

- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;

- выполнять врачебные назначения, соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники и её структурные подразделения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- 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;
- бережно относиться к имуществу поликлиники.

Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. 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.

3. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.
- курить в зданиях и помещениях поликлиники, за исключением специально отведенных для этого мест;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- использовать мобильную связь при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- вести аудио/видео съемку поликлинического отделения и ее сотрудников без предварительного согласия администрации и врачей (то есть совершеннолетний больной не может попросить родственника присутствовать на приёме с камерой (нарушение ФЗ «Врачебная тайна»);
- пользоваться служебными телефонами;
- выносить из помещения поликлиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- преграждать проезд специального транспорта к зданию поликлиники;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц без согласования с администрацией медицинского учреждения.

4. Ответственность

1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе

Нарушением, в том числе, считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

1. 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». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заместителю главного врача или и главному врачу ГБУ РО «Городская больница №2» в г. Шахты согласно графику приема граждан или обратиться в письменной форме, изложив ситуацию и вопрос по существу.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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.

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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

V. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

Порядок реализации права на получение информации о здоровье в доступной форме регламентирован приказом Минздрава РФ от 412.11.2021 №1050н и приказом Минздрава РФ №972 от 14.09.2020

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами

медицинской организации. 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.

2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента:

- в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;

- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно, а также в связи с исполнением осужденным обязанности пройти лечение от наркомании и медицинскую и (или) социальную реабилитацию; (в ред. Федеральных законов от 23.07.2013 № 205-ФЗ, от 01.04.2020 № 93-ФЗ)

- в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти и федеральных государственных органов, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба; (в ред. Федерального закона от 04.06.2014 № 145-ФЗ)

- в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность

- в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования.

VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1. Пациент (законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать медицинские документы (их копии) и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

2. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам утвержден приказом Минздрава Российской Федерации от 31.07.2020 №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

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

2. Режим работы поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте учреждения.