

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения****Калужской области****«Калужская областная клиническая больница»****ПРИКАЗ**

от «08» октября 2019г.

№ 189

Об утверждении «Правил внутреннего распорядка для пациентов получающих медицинскую помощь в консультативной поликлинике и в Зоне территориального обслуживания (ЗТО) ГБУЗКО «КОКБ», правил записи на первичный прием/консультацию/обследование в консультативную поликлинику и в зоне территориального обслуживания ГБУЗКО «КОКБ»

Во исполнение Федерального Закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и приказа Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для пациентов получающих медицинскую помощь в консультативной поликлинике и в Зоне территориального обслуживания (ЗТО) ГБУЗКО «КОКБ» (приложение 1).
2. Утвердить «Правила записи на первичный прием/консультацию/обследование в консультативную поликлинику ГБУЗКО «КОКБ» (приложение 2).
3. Утвердить «Правила записи на первичный прием/ консультацию/ обследование в зоне территориального обслуживания ГБУЗКО «КОКБ» (приложение 3).
4. Заведующему поликлиники Гинзбургу Б.Г. ознакомить персонал поликлиники с представленными в приказе правилами.
5. Начальнику отдела информации разместить утвержденные правила на сайте ГБУЗКО «КОКБ» и на информационном стенде поликлиники.
6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Кудряшова А.А.

Главный врач**В.М.Кондюков**

Лист согласования к приказу № 189 от «08» октября 2019 г.

Согласовано:

Заместитель главного по медицинской части

Кудряшов А.А.

Заместитель главного по КЭР

Жомова И.А.

Зав. поликлиникой

Гинзбург Б.Г.

Нач. юридического отдела

Мосеян А.М.

Рассылка:

- Поликлиника
- Отдел информации

**Правила внутреннего распорядка для пациентов получающих медицинскую помощь
в консультативной поликлинике и в Зоне территориального обслуживания (ЗТО)**

ГБУЗКО «Калужская областная клиническая больница»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) поликлиники ГБУЗКО «Калужская областная клиническая больница» (далее - Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между персоналом ГБУЗКО «КОКБ» и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- расписание работы Поликлиники и должностных лиц ГБУЗКО «КОКБ»;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте ГБУЗКО «КОКБ»

(<http://kokb40.ru/>).

2. Порядок обращения пациентов в консультативную поликлинику

2.1. Плановая амбулаторная консультативно-диагностическая помощь может оказываться населению:

а) в качестве бесплатной - в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

б) в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.

2.2 Помощь оказывается бесплатно застрахованным по программе обязательного медицинского страхования жителям Калужской области по направлению из территориальной поликлиники, иногородним жителям (застрахованным в других территориях РФ) по направлению из поликлиники по месту пребывания (регистрации), иностранным гражданам, зарегистрированным в Российской Федерации и застрахованным по программе обязательного медицинского страхования в Российской Федерации по направлению из поликлиники по месту пребывания (регистрации).

2.3 В поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 16-00, в субботу с 10-00 до 12-00 в соответствии с расписанием

предварительной электронной записи (РМИС), осуществляемой в поликлиниках по месту регистрации или пребывания пациента.

2.4 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 – с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлинике и на сайте ГБУЗКО «КОКБ».

2.5 Пациенты, направленные на консультативный прием, должны при себе иметь: направление территориальной поликлиники установленного образца с указанием цели консультации, паспорт или документ удостоверяющий личность, действующий страховой медицинский полис ОМС, подробную выписку из медицинской карты с указанием данных проведенного лечения и обследований (по плану обследования специалиста, к которому больной направляется – (Порядок направления в консультативную поликлинику ГБУЗКО «КОКБ»). В случае временной нетрудоспособности пациента, направленного на консультацию в ГБУЗКО «КОКБ», в выписке обязательно указываются сроки временной нетрудоспособности (с какого и по какое число, месяц находится на листке нетрудоспособности).

2.6 При плановом направлении в консультативную поликлинику пациент с выше указанными документами напрямую, минуя регистратуру, направляется в кабинет номер которого указан в выданном ему направлении. Консультативный прием проводится в день и время, обозначенное в направлении.

2.7 В случае невозможности явиться на прием в назначенный срок пациент обязан за сутки позвонить по телефону call-центра 84842-277-677 для снятия его из листа ожидания.

2.8 Запись на повторную консультацию в поликлинику ГБУЗКО «КОКБ» осуществляется в поликлинике прикрепления пациента по месту регистрации (месту жительства).

2.9 В регистратуре поликлиники ГБУЗКО «КОКБ» при первичном обращении оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (учетная 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, серия и номер паспорта, ЕНП страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью ГБУЗКО «КОКБ» и должна храниться в регистратуре или архиве.

Заверенная копия медицинской карты выдается по письменному обращению пациента или его законного представителя с соблюдением законодательства о врачебной тайне.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством ГБУЗКО «КОКБ» !

2.10 Необходимым предварительным условием оказания медицинской помощи информированного добровольного согласия для получения медико-санитарной помощи в консультативной поликлинике ГБУЗКО «КОКБ» и согласия на обработку персональных данных.

2.11 Порядок активной идентификации личности пациента при обращении в регистратуру консультативной поликлиники

2.11.1 Основанием для начала процедуры активной идентификации личности пациента является обращение пациента.

2.11.2. При обращении пациента в регистратуру:

2.11.2.1. Пациент предоставляет сотруднику регистратуры документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина - является основным документом, удостоверяющим личность гражданина на территории Российской Федерации, или др. документы в соответствии с законодательством), полис ОМС, полис ДМС (при наличии), СНИЛС. Гражданин должен предоставить оригиналы или копии документов

(нотариально заверенные).

2.11.2.2. Сотрудник регистратуры:

- проводит идентификацию пациента по данным полиса ОМС и документа, удостоверяющего личность (включая портретную идентификацию);

- сверяет полученную информацию с информацией в «РМИС» (базой застрахованных), в случае отсутствия данных - заносит данные пациентов (Ф. И. О., дата рождения, адрес) в систему «РМИС» и обязательно указывает:

- а) Ф.И.О. пациента;
- б) число, месяц и год рождения;
- в) адрес регистрации пациента;
- г) определение прикрепления к МО.

Вышеуказанные данные являются идентификаторами для амбулаторного пациента на все время прохождения исследований, получения консультаций и процедур.

- направляет пациента на прием к врачу по талонной системе с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки на прием.

В случае предварительной записи на прием к врачу в соответствии с реестром записи, в конце каждого дня подбирает медкарты амбулаторных больных для приема к врачам на следующий день (по окончании приема медицинская сестра кабинета возвращает амбулаторные карты в регистратуру).

2.11. 3. При обращении пациента в кабинет врача в установленное время:

2.11.3.1. Медицинская сестра кабинета перед консультацией пациента сверяет данные (Ф.И.О. гражданина, дату рождения, адрес регистрации и/или проживания пациента – уточняется по «РМИС») полученные при оформлении Информированного добровольного согласия для получения медико-санитарной помощи в консультативной поликлинике ГБУЗКО «КОКБ» и Информированного добровольного согласия пациента на обработку персональных данных с данными, указанными в медицинской карте пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у) и талоне (направлении).

Имеющиеся на руках у пациента документы, удостоверяющие его личность, сверяются с данными указанными в медицинской карте пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у). В случае несоответствия анализируемых документов повторно уточняются медицинской сестрой кабинета данные в РМИС или в базе данных ТФОМС Калужской области или ТФОМС других регионов.

2.11.3.2. Идентификация личности амбулаторных пациентов выполняется следующим образом:

1) устный опрос (необходимо чтобы пациент сам вслух произнес свои идентификационные данные) - ФИО и дата рождения пациента (полностью);

2) сверка с данными медицинской документации.

2.11.3.3. При обращении пациента врач осуществляет идентификацию по двум признакам: фамилия, имя, отчество и полная дата рождения (день, месяц, год) и сверяет с медицинской документацией.

2.11.3.4. При несовпадении сведений медицинский работник (врач или медицинская сестра) незамедлительно сообщает об этом заведующему поликлиникой или старшему регистратору.

2.11.3.5. При отсутствии возможности оформить посещение пациента в поликлинике в системе «РМИС» (неисправность принтера, сбой программы) сотрудник регистратуры

оформляет медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях «вручную» - после исправления, сотрудник регистратуры оформляет медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях в системе «РМИС».

3. Порядок обращения пациентов в Зону территориального обслуживания (ЗТО) поликлиники ГБУЗКО «КОКБ»

3.1. 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 медицинской организации, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя ГБУЗКО «КОКБ» и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.

3.2. 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 или мобильному телефону: 030», «112», «103» круглосуточно.

3.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будние дни с 8⁰⁰ до 16⁰⁰.

3.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру учреждения либо записаться на прием по телефону 84842-277-677 или через портал «регистратура40.рф».

При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой медицинский полис пациента.

3.5. В регистратуре поликлиники ГБУЗКО «КОКБ» при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, 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, ЕНП страхового медицинского полиса. **Медицинская карта пациента является собственностью ГБУЗКО «КОКБ» и должна храниться в регистратуре или в архиве.**

Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента в Бюро медико-социальной экспертизы г. Калуги. Информация о выдаче медицинской карты на руки вносится в «Журнал карт переданных в отделение» находящийся в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством ГБУЗКО «КОКБ»!

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

3.7. Организация предварительной записи на прием к участковым врачам терапевтам в поликлинике осуществляется непосредственно через окно регистратуры, по телефону 84842-277-677 в Call-центр, либо самостоятельно через портал «регистратура40.рф». Пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи принимаются в кабинете неотложной медицинской помощи поликлиники в течение 2-х часов.

3.8. 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 – с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники и на сайте ГБУЗКО «КОКБ» (<http://kokb40.ru/>).

3.9. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой медицинский полис и передать его в кабинет приема врачу или медицинской сестре.

3.10. Время на прием пациента участковым врачом, врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, в том числе и на дому, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

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

3.12. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению участкового врача терапевта либо врача специалиста с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

4. 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).

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

4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

4.1.2. Информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

4.1.3. Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

4.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

4.1.5. Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;

4.1.6. Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

4.1.7. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

4.1.8. Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

4.1.9. 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;

4.1.10. 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;

4.1.11. 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.

4.1.12. Право на внеочередное оказание медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий имеют: ИОВ, УОВ, инвалиды I и II группы и лица приравненные к ним;

4.2. Пациент и сопровождающие его лица обязаны:

4.2.1. Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;

- 4.2.2. Бережно относиться к имуществу поликлиники;
- 4.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 4.2.4. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
- 4.2.5. 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;
- 4.2.6. Выполнять медицинские предписания;
- 4.2.7. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 4.2.8. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в поликлинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях.
- 4.2.9. 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 г. №195-ФЗ.
- 4.3. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:
 - 4.3.1. Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
 - 4.3.2. Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.
 - 4.3.3. Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
 - 4.3.4. Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
 - 4.3.5. Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники.
 - 4.3.6. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
 - 4.3.7. Проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и может представить угрозу для безопасности окружающих;
 - 4.3.8. Курить в здании и на крыльце здания, плевать;
 - 4.3.9. Играть в азартные игры в здании;
 - 4.3.10. Бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки;
 - 4.3.11. Выплевывать на пол и приклеивать к стенам и к сиденьям жевательную резинку;
 - 4.3.12. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;
 - 4.3.13. Бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, ставить детей в грязной обуви на стулья, диваны;
 - 4.3.14. Оставлять малолетних детей без присмотра;
 - 4.3.15. Выносить из помещений документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
 - 4.3.16. Размещать в помещениях и на территории ГБУЗКО «КОКБ» объявления без разрешения администрации;
 - 4.3.17. Выполнять в помещении функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;
 - 4.3.18. Преграждать проезд санитарного транспорта к зданию.

4.3.19. **Запрещается доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания.**

4.3.20. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача, а также лечения.

4.3.21. Пациент теряет право на медицинское обслуживание при оказании плановой медицинской помощи в случае опоздания более чем на 10 минут (от времени, указанного в талоне). Запись на повторную консультацию осуществляется самим пациентом в установленном порядке.

4.3.23. Пациент, записанный вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

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 лично обратиться в администрацию ГБУЗКО «КОКБ» согласно графику приема граждан или подать письменное заявление.

5.1. 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.

5.2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в приемной главного врача и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.3. 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.

5.4. 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 должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.6. Письменное обращение, поступившее администрации ГБУЗКО «КОКБ», рассматривается не более 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.7. Ответ на письменное обращение или на сайт, поступившее в администрацию ГБУЗКО «КОКБ», направляется по адресу, указанному в обращении.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского

вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

6.3 Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них определен Приказом Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 N 441н.

7. Порядок выдачи справок и медицинских заключений пациенту или другим лицам

7.1. Настоящий Порядок устанавливает правила выдачи справок и медицинских заключений.

7.2. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность или законным представителям при предъявлении документа, удостоверяющего личность законного представителя, а также документа, подтверждающего полномочия законного представителя.

7.3. В случае необходимости оказания медицинской помощи для выдачи справки, медицинского заключения в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования справки и медицинские заключения выдаются гражданам при предъявлении полиса обязательного медицинского страхования.

7.4. Медицинские заключения выдаются без согласия гражданина или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

7.5. В случае смерти гражданина медицинское заключение о причине смерти и диагнозе заболевания выдается супругу или близкому родственнику (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушке, бабушке), а при их отсутствии иным родственникам либо законному представителю умершего, правоохранительным органам, органу, осуществляющему государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности, и органу, осуществляющему контроль качества и условий предоставления медицинской помощи, по их требованию.

7.6. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

7.7. Фельдшер вправе выдавать справки в случае возложения на него в установленном порядке отдельных функций лечащего врача по непосредственному оказанию медицинской помощи пациенту в период наблюдения за ним и его лечения, при организации оказания первичной медико-санитарной помощи.

7.8. Справки могут содержать следующие сведения:

- а) о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- б) об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации;
- в) о факте прохождения гражданином медицинского освидетельствования, медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения;
- г) о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
- д) об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием;
- е) 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;
- ж) о проведенных гражданину профилактических прививках;
- з) о наличии (отсутствии) контакта с больными инфекционными заболеваниями;
- и) об освобождении донора от работы в день сдачи крови и ее компонентов, а также в день связанного с этим медицинского обследования
- к) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в медицинской организации.

7.9 Справки оформляются в произвольной форме (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.14. настоящего Порядка) с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписываются врачом (фельдшером), заверяются личной печатью врача (фельдшера) и печатью медицинской организации, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе медицинской организации.

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

- а) описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов;
- б) оценку обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов;
- в) обоснованные выводы:
 - о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний;
 - о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;
 - о соответствии состояния здоровья работника поручаемой ему работе, соответствия учащегося требованиям к обучению;
 - о причине смерти и диагнозе заболевания, в том числе по результатам патолого-анатомического вскрытия;
- г) иные сведения, касающиеся состояния здоровья гражданина и оказания ему медицинской помощи.

7.11. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.14. настоящего Порядка) с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписываются врачами-специалистами, участвующими в

вынесении медицинского заключения, руководителем медицинской организации, заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью медицинской организации, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе медицинской организации. В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией медицинской организации медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии.

7.12. Справки и медицинское заключение выдаются уполномоченному представителю гражданина, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного копии справок, копии медицинских заключений.

7.13. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию гражданина, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

7.14. Настоящий Порядок не применяется в случае, если законодательством Российской Федерации установлен иной порядок выдачи справки или медицинского заключения либо иная форма справки или медицинского заключения.

8. Расписание работы поликлиники и график приема должностных лиц ГБУЗКО «КОКБ»

8.1. Расписание работы поликлиники и график приема должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы поликлиники определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

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

8.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать по телефону call-центра 84842-277-677 на стенде рядом с регистратурой, на сайте ГБУЗКО «КОКБ» (<http://kokb40.ru/>).

**Правила записи на первичный прием/консультацию/обследование в
консультативную поликлинику ГБУЗКО «КОКБ»**

Запись на первичный прием граждан в консультативную поликлинику осуществляется в медицинской организации (МО) прикрепления пациента по месту регистрации (месту жительства).

Подача заявки на прием может быть выполнена только лечащим врачом пациента с использованием электронной регистратуры РМИС.

1. Пациент, направленный на консультативный прием, должен при себе иметь: направление территориальной поликлиники установленного образца с указанием цели консультации, паспорт или документ удостоверяющий личность, действующий страховой медицинский полис ОМС, подробную выписку из медицинской карты с указанием данных проведенного лечения и обследований (по плану обследования специалиста, к которому больной направляется). В случае временной нетрудоспособности пациент, направленный на консультацию в ГБУЗКО «КОКБ», в выписке обязательно указываются сроки временной нетрудоспособности (с какого и по какое число, месяц находится на листке нетрудоспособности).

2. При плановом направлении в консультативную поликлинику пациент с выше указанными документами напрямую минуя регистратуру направляется в кабинет, номер которого указан в выданном ему направлении. Консультативный прием проводится в день и по времени обозначенном в направлении.

3 Пациент имеет право отказаться от направления на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора направившей медицинской организации или по телефону Call-центра (84842-277-677) не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени приема.

4. Запись на повторную консультацию в поликлинику ГБУЗКО «КОКБ» осуществляется лечащим врачом в поликлинике прикрепления пациента по месту регистрации (месту жительства).

5. В регистратуре поликлиники ГБУЗКО «КОКБ» при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего помощь медицинскую помощь в амбулаторных условиях, 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, ЕНП страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью ГБУЗКО «КОКБ» и должна храниться в регистратуре или архиве.

Копия медицинской карты выдается по письменному обращению пациента или его законного представителя в регистратуре с соблюдением законодательства о врачебной тайне. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством медицинской организации!

6. Необходимым предварительным условием оказания медицинской помощи является дача информированного добровольного согласия для получения медико-санитарной помощи в консультативной поликлинике ГБУЗКО «КОКБ» и согласия на обработку персональных данных.

Правила записи на первичный прием/консультацию/обследование в зоне территориального обслуживания ГБУЗКО «КОКБ»

Первичный прием граждан осуществляется по территориальному принципу прикрепления населения.

Подача заявки гражданином на прием может быть выполнена следующим способом:

- личным обращением пациента или его законного представителя в регистратуру ГБУЗКО «КОКБ»;

- с использованием телефонного обращения в медицинскую организацию (**84842-277-677**);

- с использованием портала - **регистратура40.рф**.

- с использованием Единого портала государственных услуг через личный кабинет пациента;

1. Гражданин при личном обращении в регистратуру поликлиники для подачи заявки на прием к врачу может получить услугу в порядке очереди по факту обращения согласно времени, отведенному для приема в расписании конкретного врача поликлиники ГБУЗКО «КОКБ».

Гражданину необходимо предъявить регистратору:

- документ, удостоверяющий личность;

- полис ОМС (оригиналы документов либо их надлежащим способом заверенные копии).

Требования регистратора о предъявлении документов, не указанных выше, для предоставления услуги не допускаются.

На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор вносит запись в расписание РМИС.

Регистратор производит запись с учетом пожеланий гражданина в соответствии с расписанием приема врача.

2. При телефонном обращении (**84842-277-677**), пациенту необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе:

-Ф.И.О.;

- единый номер полиса ОМС;

- паспортные данные;

- номер контактного телефона.

Гражданин сообщает работнику Call-центра специализацию и ФИО врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, и желаемую дату и время приема. На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор вносит запись.

3. Интернет-услуги через **портал регистратура 40.рф**,

Подача заявки гражданином на прием к врачу с целью получения первичной медицинско-санитарной помощи может быть выполнена к участковому врачу-терапевту, врачу-офтальмологу, врачу-хирургу. подача заявки гражданином на прием к врачу возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 раз в день.

Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратора поликлиники ГБУЗКО «КОКБ» или по телефону Call-центра (**84842-277-677**) не позднее, чем за 8 часов до назначенного времени приема.

Граждане, имеющие право на внеочередное оказание медицинской, могут воспользоваться этим правом и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, выделенные в расписании врача для приема граждан в порядке очереди.