

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ГБУЗ КО «Городская поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ГБУЗ КО «Городская поликлиника» (далее Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти и настоящими Правилами.

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 медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

1. порядок обращения пациента в Поликлинику;
2. права и обязанности пациента;
3. порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
4. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Первичная амбулаторно-поликлиническая помощь (профилактика, диагностика, лечение) в рамках программы государственных гарантий оказывается бесплатно прикрепленному населению по территориально-участковому принципу.

2.2. При неотложных состояниях медицинская помощь оказывается врачом (фельдшером) на приёме. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 112.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике или на дому.

В поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно:

- понедельник - пятница все подразделения поликлиники с 08:00 - до 20:00;
- суббота на базовой поликлинике с 09:00 - до 15:00;
- воскресенье на базовой поликлинике с 09:00 - до 15:00.

Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний, пациент может вызвать на дом участкового врача в рабочее время поликлиники по телефонам регистратуры:

Базовая поликлиника по ул. Московская, д. 247: 55-10-98, 79-68-00;

Поликлиническое отделение № 1 по ул. Гурьянова, д.16 а: 52-04-30;

Поликлиническое отделение № 2 по ул. Комсомольская, д. 76: 51-32-51

Поликлиническое отделение № 3 по ул. Радищева, д. 8: 55-75-61

Женская консультация № 3 по ул. Радищева, д. 6: 27-01-77

Отделение общей практики № 1 по ул. Моторостроителей, д.9: 51-17-30

Отделение общей практики № 2 по ул. Кибальчича, д. 20: 53-98-27
Отделение общей практики № 3 по ул. Звёздная, д. 2: 52-46-53
Отделение общей практики № 4 по ул. Ленина, д. 29: 79-39-30
Центр общей врачебной практики по ул. Тарутинская, д. 184: 70-40-00
Кабинет врача общей практики по ул. Тракторная, д. 52: 51-53-88
Отделение профилактических осмотров по ул. Шахтёров, д. 11/23: 51-50-53

Медицинская помощь на дому осуществляется в следующих случаях:

1. при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача);
2. тяжелых хронических заболеваний (при невозможности передвижения пациента);
3. при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Оказание медицинской помощи на дому врачами - специалистами осуществляется по направлению участкового врача-терапевта и по согласованию с заместителем главного врача по лечебной работе.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру лично или с использованием удаленного доступа через:

1. Телефоны регистратуры (см. выше)
2. терминалы для самозаписи (инфомат) в холлах поликлиники и её подразделениях
3. веб-сайт Поликлиники: URL: <http://gp-kaluga.ru/>
4. единый портал государственных и муниципальных услуг РФ: URL: https://www.gosuslugi.ru/pgu/service/-10000000603_10000020298.html#!_description

При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис. В регистратуре, при первичном обращении, оформляют медицинскую карту амбулаторного больного. **Медицинская карта является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре Поликлиники** в соответствии с пунктом 12 частью 1 статьи 79 [Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ](#) «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

2.5. Прием участковым врачом-терапевтом осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента. Прием врачом узкой специальности осуществляется при наличии талона в день обращения или по предварительной записи:

1. при личном обращении в регистратуру;
2. через веб-сайт Поликлиники: URL: <http://регистратура40.рф>;
3. по телефонам регистратуры (см. выше)
4. через инфоматы в холлах Поликлиники и её подразделениях;
5. на приеме у лечащего врача через медицинскую электронную систему.

Запись на повторное посещение осуществляет врач/медицинская сестра во время приема. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением. Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов составляет не более 30 дней.

2.6. 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 главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также на официальном сайте Поликлиники.

2.7. На день приема врача пациент должен иметь при себе результаты рентгенографического (флюорографического) обследования органов грудной клетки давностью не позднее 11 месяцев, результаты обследования в смотровом кабинете (для женщин независимо от возраста и мужчин от 40 лет), прививочный сертификат.

2.8. 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 специализированное учреждение здравоохранения.

2.9. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном правовыми документами и стационарными учреждениями здравоохранения.

2.10. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГБУЗ Калужской области "РЦСМПМК".

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

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

1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
3. обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
5. перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
6. обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
7. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
8. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
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;
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;

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.

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обязан:

1. соблюдать режим работы учреждения;
2. допуск пациента в поликлинику (в целях предотвращения террористической угрозы) осуществляется не ранее, чем за 15 минут до времени официального начала работы учреждения;
3. соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;
4. правила поведения в общественных местах;
5. соблюдать требования пожарной безопасности;
6. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
7. соблюдать установленный в учреждении регламент работы;
8. выполнять предписания лечащего врача;
9. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
10. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
11. 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;
12. 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;
13. уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
14. бережно относиться к имуществу учреждения;
15. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
16. уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
17. соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

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

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, 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 в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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 учреждения здравоохранения. 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. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

5.5. В соответствии с приказом МЗ РФ от 29.06.2016 г № 425 «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» пациенты ГБУЗ КО «Городская поликлиника» могут ознакомиться с медицинской документацией. Основанием для ознакомления пациента либо его законного представителя, является письменный запрос, который оформляется в кабинете секретаря главного врача (каб 501) в виде письменного заявления с согласованием времени ознакомления.

График работы кабинета для ознакомления с медицинской документацией (каб.№519):

Понедельник -10:00-11:00 ч и 14:00-15:00 ч

Среда- 10:00-11:00 ч и 14:00-15:00 ч

Пятница- 10:00-11:00 ч и 14:00-15:00 ч