

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №10»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Правила внутреннего распорядка для пациентов муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника №10» (далее – Правила) - являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в поликлинику, госпитализации в дневной стационар и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в дневном стационаре и поликлинике, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяющий свое действие на всех пациентов, находящихся, а также обращающихся за медицинской помощью.

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

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МБУЗ «Городская поликлиника №10» или ее структурные подразделения, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов Поликлиника включают:

1.2.1. порядок обращения пациента;

1.2.2. порядок госпитализации и выписки пациента из дневного стационара;

1.2.3. права и обязанности пациента;

1.2.4. правила поведения пациентов и их законных представителей в дневном стационаре;

- 1.2.5. порядок разрешения конфликтных ситуаций между Поликлиникой и пациентом;
- 1.2.6. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 1.2.7. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- 1.3. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся под роспись в медицинской документации.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

- 2.1. В учреждении оказываются первичная медико-санитарная и первичная специализированная медицинская помощь.
- 2.2. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях Поликлиники и его структурных подразделений запрещается:
- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
 - курение в зданиях и помещениях поликлиники;
 - распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
 - появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в неотложной медицинской помощи;
 - играть в азартные игры;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
 - пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
 - пользование служебными телефонами;
 - выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКЕ

- 3.1. Режим работы поликлиники: понедельник – пятница с 8.00 до 20.00, Суббота – 8.00 до 14.00, воскресенье – 8.00-14.00 оказание неотложной помощи. При необходимости получения первичной медико-санитарной или первичной

специализированной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники, либо записывается по телефону колл-центра, либо через сайт поликлиники или портал гос.услуг.

3.2. В регистратуре и поликлиники на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая выдается на руки пациенту и в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес постоянного места жительства;
- адрес регистрации по месту пребывания;
- номер полиса обязательного медицинского страхования;
- СНИЛС;
- серия и номер паспорта;
- контактный телефон, место работы, должность, социальный статус;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

Также в регистратуре поликлиники на каждого пациента заполняется Информированное согласие на обработку персональных данных.

3.3. Приём больных врачами поликлиники проводится согласно графику. Врач может прервать приём больных для оказания неотложной помощи больному.

При обращении за медицинской помощью в поликлинику пациент обязан:

- соблюдать режим работы медицинского учреждения; требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемический режим;

- при посещении диагностических и лечебных кабинетов пользоваться сменной обувью, либо бахилами;
- выполнять назначения лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
- оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, заместителю главного врача по гражданской обороне и мобилизационной работе.

В помещениях медицинского учреждения запрещается:

- находиться в верхней одежде;
- громко разговаривать, шуметь;
- пользоваться сотовым телефоном на приеме;
- курить в зданиях и помещениях медицинской организации;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
- появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

3.4. Предварительная запись пациента на прием к врачу поликлиники осуществляется :

- непосредственно в регистратуре;
- по контактными телефонам;
- на портале государственных и муниципальных услуг;
- на сайте учреждения.

Запись пациента на консультативный приём осуществляется при наличии:

- документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении);
- страхового медицинского полиса;
- страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России (СНИЛС);
- направления из муниципального учреждения здравоохранения;

Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, адреса подразделений пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле поликлиники, на интернет сайте учреждения: poli10.ru

При записи на прием в регистратуре пациенту выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии пациента, фамилии врача, специальности врача, номера кабинета, даты и времени явки к врачу, телефона регистратуры и адреса поликлиники.

Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, в том числе в дневном стационаре, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

На консультативный прием пациент обязан являться в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом, информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явиться на прием в указанное время.

При оказании всех видов и форм медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий вне очереди обслуживаются больные:

- с признаками острых заболеваний, указывающими на необходимость безотлагательного медицинского вмешательства (неотложные показания);
- беременные женщины;

- ветераны и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица.

Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, кабинет функциональной диагностики, рентгеновские кабинеты и кабинеты ультразвуковой диагностики и др.) принимают пациентов по направлениям лечащих врачей поликлиники.

3.5. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется лечащим врачом поликлиники после предварительного обследования больных с указанием предварительного диагноза.

4. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

4.1. Госпитализация в дневной стационар осуществляется по направлению лечащего врача на плановую госпитализацию.

4.2. Плановая госпитализация прикрепленных к Поликлинике пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования.

4.3. При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

1. Направление от лечащего врача муниципальной поликлиники
2. Паспорт или другой документ, удостоверяющий личность
3. Страховой медицинский полис (либо полис ДМС)
4. Данные флюорографии

Срок годности данных флюорографии - в течение 6 месяцев.

4.4. Прием больных в дневной стационар производится ежедневно с 9.00. до 12.00;

4.5. При госпитализации оформляется медицинская карта.

4.6. Выписка производится ежедневно лечащим врачом дневного стационара после завершения курса лечения.

4.7. Медицинская карта после выписки пациента из дневного стационара оформляется и сдается на хранение в архив Поликлиники.

4.8. При необходимости получения справки о пребывании (сроках пребывания) на лечении в дневном стационаре, выписки (копии) из медицинских документов и других документов необходимо обратиться к секретарю главного врача, в установленные дни и часы приема. При этом пациенту необходимо подать заявку в письменном виде.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

5.1. 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;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, 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 с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача не чаще одного раза в год;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных 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;

- 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.

5.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- 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;

- 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;

- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОЛИКЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

6.1. 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.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.4. 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.

6.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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.

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

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

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

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или 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.

7.2. В отношении лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ

ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден Приказом Министерства здравоохранения РФ от 1 сентября 2020 г. № 925н “Об утверждении порядка выдачи и оформления листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа”.

9. ВРЕМЯ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

9.1. Режим работы Поликлиники с 08.00 до 20.00, суббота – с 8.00 до 14.00, воскресенье - с 8.00 до 14.00 - оказание неотложной медицинской помощи.

9.2. По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться к:

- заместителю главного врача по медицинской части с 8.00 – 17.00,
каб. 303, тел. 263-30-49;
- заведующему терапевтическим отделением с 8.00 до 16.00
каб. 304, тел. 227-71-68;
- непосредственно к главному врачу - четверг с 15.00 до 17.00
тел. приемной 263-31-71;

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.