

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ МБУЗ «Городская поликлиника № 1 г.Ростова-на-Дону»

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) МБУЗ «Городская поликлиника № 1 г.Ростова-на-Дону» (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. Настоящие Правила утверждены приказом главного врача МБУЗ «Городская поликлиника № 1 г.Ростова-на-Дону» от 17.01.2017г. № 9/1-п.
- 1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.
- 1.4. 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.
- 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения пациента в Поликлинику;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
 - 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;
- 1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

- 2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане закрепляются за Поликлиникой по территориально-участковому принципу.

- 2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается дежурным врачом пункта неотложной медицинской помощи. 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 - 03.
- 2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике или на дому.

Режим работы поликлиники определен приказом от 22.10.2015 г. №193-п «О режиме работы МБУЗ «Городская поликлиника №1 г.Ростова-на-Дону», в соответствии с приказом МУ «Управления здравоохранения г.Ростова-на-Дону» от 21.10.2015г. №144-п «О режиме работы муниципальных медицинских организаций г.Ростова-на-Дону». В соответствии с данными приказами работа поликлиники организована по 6-ти дневной рабочей неделе:

- в будние дни начало врачебного приема в 8-00, окончание в 20-00;
- в субботные дни в 8-00 до 14-00 (прием врачей специалистов и вспомогательных служб по скользящему графику).

Режим работы травмпункта круглосуточный.

Начало работы регистратуры с 07-00, лаборатории (прием пациентов) с 7-30, окончание работы регистратуры в 20-00.

Прием вызовов на дом врача терапевта участкового в регистратуре осуществляется в будние дни до 17-00 (врачей – терапевтов и травматологов), а узких специалистов до 12-00, в субботные дни прием вызовов на дом до 12-00 по телефону 252-96-52.

В воскресенье и праздничные дни прием больных дежурными участковыми терапевтами осуществляется с 08-00 до 14-00. Прием вызовов на дом в регистратуре до 12-00.

Онкологические больные утром и вечером при необходимости получают инъекции на дому специально выделенной для этого медсестрой. Медсестра обеспечивается санитарным транспортом.

Работа ВК в соответствии с приказом 16.02.2016г. № 47-п «О врачебной комиссии МБУЗ «Городская поликлиника №1 г.Ростова-на-Дону» организована следующим образом:

Подкомиссия по временной нетрудоспособности, определение профессиональной пригодности некоторых категорий работников, социальные вопросы

- понедельник с 12-00 до 14-00
- вторник с 10-00 до 13-00
- среда с 10-00 до 13-00
- четверг с 10-00 до 13-00
- пятница с 10-00 до 13-00

Подкомиссия по вопросам дополнительного лекарственного обеспечения граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи

Ежедневно с 10-30 до 12-00.

Прием посетителей ведется, с учетом приема в управлении здравоохранения, главным врачом по вторникам с 16-00 до 18-00. Кроме того, имеется график по дням недели дежурных администраторов доступный для пациентов, утверждаемый ежемесячно главным врачом.

Медицинская помощь вне Поликлиники осуществляется в следующих случаях:

- 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); тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);
- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами по направлению 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 учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, наименование страховой медицинской организации, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!

2.5. Прием врачом терапевтом участковым осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, путем

электронной записи через портал пациента в сети Интернет, непосредственно на приеме у лечащего врача через медицинскую электронную систему, по телефону.

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением. Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов не более 14 дней.

Время на прием больного врачом терапевтом-участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

- 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 с помощью сети "Интернет" на официальном сайте Поликлиники.
- 2.7. На день приема врача пациент должен иметь при себе результаты 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. Также указанные консультации могут назначаться по инициативе пациентов при наличии показаний.
- 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 МЗ ЗК и стационарными учреждениями здравоохранения.
- 2.10. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГУЗ «Станция скорой медицинской помощи».
- 2.11. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, либо в пункте неотложной помощи, под наблюдением дежурной медицинской сестры.
- 2.12. В дневных стационарах всех типов обеспечение пациентов питанием не предусматривается.

2.13. Максимальные сроки ожидания плановой госпитализации в дневные стационары не могут превышать 14 дней.

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:

- 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 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 учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) 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 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;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (обувать бахилы);

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- 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 от 02.05.2006г. 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- 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 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.
- 4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, 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.

6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц

- 6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 6.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
- 6.3. 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.
- 6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне, на сайте поликлиники или на информационном стенде рядом с регистратурой.
- 6.5. Регламент работы Поликлиники утверждается главным врачом.