

УТВЕРЖДАЮ



Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники ГБУЗ Городская поликлиника №22 г.Краснодара МЗ КК

I. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники включают:
 - порядок обращения в поликлинику;
 - права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями поликлиники;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы поликлиники и ее должностных лиц;
2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.
3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники должны находиться в доступном месте (в регистратуре), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

II. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя учреждения и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.
2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: 03 круглосуточно.
3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будни дни с 800 до 2000, в субботу с 9 00 до 16 00 часов.
4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обратиться в регистратуру учреждения, либо записаться на прием по номеру телефона регистратуры либо записаться на прием через электронную

- Единую регистратуру. При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. В регистратуру 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, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. **Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.** Медицинская карта выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другое лечебное учреждение. Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный Журнал. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**
5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
 6. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и участковым врачам в поликлинике осуществляется непосредственно через окно регистратуры, по телефонному звонку в Call-центр, либо самостоятельно через ЕПГУ, инфомат. Больные, нуждающиеся в скорой и неотложной помощи, принимаются врачами-специалистами в часы работы поликлиники.
 7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стенов, расположенных в холле учреждения.
 8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.
 9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача терапевта, либо врача узкой специальности, с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
 - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - информацию о фамилии, имени, 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 организации (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 медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- ветераны ВОВ;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС.
- Участники СВО

3. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;
- бережно относиться к имуществу поликлиники;
- 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 с законодательством РФ;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), 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 в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

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

- Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.
- Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, а также животных.
- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

IV. 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 непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

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.

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

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.

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

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

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

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

V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Аудио и видео съемки пациентами и их родственниками в поликлинике, врачебная тайна

1. использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи, в которых он изображен), сделанных в поликлинике допускаются только с согласия этого гражданина (часть 1 статьи 152.1 Гражданского кодекса РФ);

2. пациент или родственники пациента обязаны перед началом аудио/видеозаписи согласовать цель съемки с Администрацией;

3. фотографии и голос медицинского работника (врача, медицинской сестры и др.), полученные с помощью аудио- и видеозаписи со звуком или без такового относятся к биометрическим персональным данным, осуществление обработки персональных данных допускается только с письменного согласия субъекта персональных данных. Их обнародование и использование без согласия субъекта персональных данных невозможно, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством РФ;

4. факт нахождения любого пациента в медицинской организации и процесс оказания ему медицинских услуг является врачебной тайной. С целью обеспечения врачебной тайны не допускается аудио- и видеосъемка в помещениях, где находятся другие пациенты;

5. третьи лица (за исключением законных представителей) в кабинет, в котором пациенту оказываются медицинские услуги, не допускаются.

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

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

2. Документации, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

4. Пациент имеет право получить, в доступной для него форме, имеющуюся в ГБУЗ «Городская поликлиника №22 г.Краснодара» МЗ КК 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.

5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

6. Основания, порядок и сроки предоставления справок, заключений, выписок и копий медицинских документов осуществляются в соответствии с действующим законодательством.

7. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

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

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

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

4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на сайте поликлиники <https://krdgp22.ru/>, в справочном окне или на электронном стенде в фойе поликлиники.