

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В ПОЛИКЛИНИКАХ И ЖЕНСКИХ КОНСУЛЬТАЦИЯХ МБУ «ЦГБ №7»

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29 ноября 2010г. №326-ФЗ, Постановлением Правительства Свердловской области от 29 декабря 2016г. №955-ПП «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов», письмом МЗ РФ от 04 апреля 2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010г. (в редакции от 10.06.2016) №58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов в МБУ «ЦГБ №7» (далее - Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Учреждением.

Правила распространяются на пациентов поликлиник и женских консультаций (далее по тексту – Поликлиника).

1.2. 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.

1.3. 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;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в поликлинике 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 население закрепляется за Поликлиникой по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-терапевтом неотложной 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 стационарному телефону - 03, с мобильных телефонов - «030», «103», «112».

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому. В поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу - с 08.00 до 20.00, в субботу - с 09.00 до 15.00, воскресенье и праздничные дни - с 09.00 до 15.00. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать на дом врача: с понедельника по пятницу - с 08.00 до 19.00, в субботу – с 09:00-19:00, воскресенье - с 09.00 до 19.00. Медицинская помощь в травматологическом пункте поликлиники оказывается ежедневно круглосуточно.

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 участкового и по согласованию с заведующей поликлиникой.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру поликлиники. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), действующий страховой полис ОМС. В регистратуре поликлиники 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, серия и номер страхового медицинского полиса ОМС.

Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласия главного врача Учреждения !

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 – по адресу: ekburg.ru, через CALL-центр: 204-76-76, непосредственно на приеме у лечащего врача, через Единую медицинскую информационно-аналитическую систему г.Екатеринбурга.

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается врачом-терапевтом участковым или заведующим отделением.

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 вызове 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. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства пациента, ему выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. 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 установленном порядке.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «030», «112», «103» с мобильного.

3. Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов определены Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №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 врачу-терапевту участковому с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии врача-терапевта участкового;
- 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;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания 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.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в здании поликлиники и на ее территории;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации поликлиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию поликлиники;
- запрещается доступ в здание поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц

они удаляются из здания и помещений поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ (в редакции от 03.11.2015).

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Учреждения в письменном или устном 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. 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 наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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 Учреждения, 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 (его представителю) 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.

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, — 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 действующим законодательством.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. График работы поликлиник и должностных лиц.

6.1. График работы поликлиник и должностных лиц:

Поликлиника №1 (ул.Вилонова,33)

Часы работы: понедельник-воскресенье с 08-00 до 20-00

Администрация:

Часы работы: понедельник-пятница с 08-00 до 20-00

Зав.поликликой - Ковалева О.В. - каб.423 (дублиеры: зав.терапевтическим отделением - Колпакова Г.А. - каб.330, Черепко А.Г. - каб.331).

Отделение №2 поликлиники №1 (пр.Ленина,53)

Часы работы: понедельник-пятница с 08-00 до 20-00; суббота, воскресенье: с 09-00 до 15-00

Администрация:

Часы работы: понедельник-пятница: с 08-00 до 17-00

Зав.поликликой - Литвинова Т.И.- каб.9 (дублиеры: зав.терапевтическим отделением - Башкова Л.П.).

Поликлиника №3 (ул.Сыромолотова,19)

Часы работы: понедельник-воскресенье с 08-00 до 20-00

Администрация:

Часы работы: понедельник-пятница с 08-00 до 20-00

Зав.поликликой - Дёмина С.Л. - каб.328 (дублиеры: зав.терапевтическим отделением - Степанова В.М. - каб.319, Щербинина И.А. - каб.209, Лазутятская Т.Н. - каб.710).

Женская консультация № 1

Часы работы: понедельник-пятница с 08-00 до 20-00, суббота (1 рабочая неделя в месяц) с 09-00 до 15-00

Администрация:

Часы работы: понедельник-пятница с 09-00 до 15-00

Зав. женской консультацией №1 - Окульская А.И.

Отделение № 2 женской консультации № 1

Часы работы: понедельник-пятница с 08-00 до 20-00, суббота с 09-00 до 15-00

Администрация:

Часы работы: понедельник-пятница с 09-00 до 15-00

Зав. отделением №2 женской консультацией № 1 - Пискунова О.Б.

Женская консультация № 3

Часы работы: понедельник-пятница с 08-00 до 20-00, суббота с 09-00 до 15-00

Администрация:

Часы работы: понедельник-пятница с 09-00 до 15-00

Зав. женской консультацией № 3 - Веретнова Н.В.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории поликлиники, неисполнение законных требований работников поликлиники, причинение морального вреда работникам поликлиники, причинение вреда деловой репутации МБУ «ЦГБ №7», а также материального ущерба имуществу поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.