ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ОГАУЗ "Усть-Илимская городская поликлиника № 1"

(настоящие правила разработаны в соответствие с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».)

Глава 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Внутренний распорядок поликлиники  для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности  сотрудниками поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в организации здравоохранения.
2. Внутренний распорядок поликлиники  для пациентов регулируется правилами внутреннего распорядка поликлиники, утверждаемыми приказом главного врача поликлиники по согласованию с  профессиональным союзом.
3. Правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов включают: порядок обращения пациента в поликлинику; порядок госпитализации пациента; права и обязанности пациента; порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом; порядок предоставления  информации о состоянии  здоровья пациента; порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам; время работы поликлиники и ее должностных лиц; информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания; другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.
4. Правила внутреннего распорядка поликлиники  обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике. С правилами  внутреннего распорядка поликлиники  пациенты знакомятся устно.
5. Правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов должны быть вывешены в организации здравоохранения на видном месте и, по возможности, предоставлены пациенту в виде памятки.
6. Пациент, нарушающий эти правила, неизбежно нарушает права других больных. За нарушение Правил внутреннего распорядка администрация поликлиники в праве отказать в плановом медицинском обслуживании данного пациента с переходом всей ответственности и рисков на пациента с уведомлением страховой медицинской компании.

Глава 2

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКУ

1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане закрепляются за поликлиникой по месту постоянного жительства, по месту работы, службы, учебы и т.д.
2. Каждый гражданин также имеет право получить медицинскую помощь в поликлинике за счет собственных средств или средств физических или юридических лиц.
3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление,  другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в государственную службу скорой медицинской помощи по телефону (03).
4. Первичная медико-санитарная и специализированная  помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому.
5. При необходимости получения первичной медико-санитарной помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники, которая является  его структурным подразделением, обеспечивающим регистрацию больных на прием к врачу или регистрацию вызова врача на дом.
6. 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, регистрационное свидетельство); серия и номер паспорта; серия и номер страхового медицинского полиса и т.д.
7. Прием участкового терапевта осуществляется в день обращения пациента за медицинской помощью.
8. Консультативный прием узкого специалиста, дополнительное обследование осуществляется в период не более 14 рабочих дней. Организация предварительной записи больных на прием к узкому специалисту в поликлинике осуществляется по направлению лечащего врача при непосредственном обращении больных в регистратуру, либо талон на прием к узкому специалисту выдает непосредственно участковый терапевт.
9. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре поликлиники  пациенту  предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу.
10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле  поликлиники.
11. В случае  конфликтных ситуаций пациент имеет  право обратиться в администрацию поликлиники согласно графика приема граждан, утвержденному главным врачом.
12. В холодное время года пациент, сопровождающее лицо должны оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинские кабинеты запрещается в любое время года  согласно (Приложение № 1 «Правила пользования гардеробом»).

Глава 3

ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ ПАЦИЕНТА

1. В стационары больниц госпитализируются  пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении  по направлению врачей поликлиник, скорой медицинской помощи, а также больные по жизненным показаниям без направления организаций здравоохранения.
2. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется  в поликлинике  при наличии показаний (острое заболевание, обострение хронического заболевания и т.п.) после предварительного  обследования больных  в определенную больницу с указанием предварительного диагноза. Направление на плановую госпитализацию пациентов заверяется заместителем главного врача по лечебной работе.
3. Госпитализация больных в дневной стационар поликлиники осуществляется в соответствии с порядком, принятым для стационаров с круглосуточным пребыванием. Отбор для госпитализации в дневной стационар поликлиники осуществляется заведующим дневным стационаром совместно с заместителем главного врача по общим вопросам в определенные для этого часы работы.

Глава 4

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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 поликлинике  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 главного врача поликлиники или его заместителя. Закон «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» предусматривает, что пациент имеет право на выбор врача, но с учетом его согласия.
* добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
* отказ от оказания медицинской помощи,  от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* обращение с жалобой  к должностным лицам  поликлиники, в которой 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;
* подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности организации здравоохранения.

1. Пациент обязан:

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* своевременно прибывать на назначенные консультации или операции, имея с собой страховой медицинский полис и документ, удостоверяющий личность, амбулаторную карту;
* соблюдать правила гигиены, являться на прием к врачу чистым;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* 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, о наличии особенностей организма при приеме им каких-либо препаратов, проведении процедур или иного медицинского вмешательства в организм, а также о наличии у него ранее установленных заболеваний;
* выполнять медицинские предписания. Закон № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») предусматривает, что в случае нарушения режима лечения и правил внутреннего распорядка лечебного учреждения, врач может отказаться от ведения пациента. Это допускается, если прекращение лечения (выписка) не несет угрозы жизни пациента и здоровью окружающих.
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, четко исполнять все рекомендации, сделанные лечащим врачом, как в процессе лечения, так и после него;
* соблюдать правила внутреннего распорядка  организации здравоохранения для пациентов;
* при посещении поликлиники оставлять верхнюю одежду в гардеробе, одежда не должна быть грязной;
* в случае получения амбулаторной карты на руки нести полную ответственность за ее сохранность и предоставлять ее в поликлинику по первому требованию;
* бережно относиться к имуществу поликлиники;
* при несоблюдении своих обязанностей, нести полную ответственность за наступление неблагоприятных последствий.

1. Пациенту запрещается:

* курение, распитие спиртных напитков, в том числе пива, в здании поликлиники;
* посещать поликлинику в нетрезвом виде или в состоянии наркотического опьянения;
* антисоциальное поведение, сквернословие, оскорбление других больных и медицинского персонала. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, наказывается штрафом в размере до сорока тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода за период до трех месяцев, либо обязательными работами на срок до ста двадцати часов, либо исправительными работами на срок до шести месяцев (Уголовный Кодекс Российской Федерации ст. 130).

Глава 5

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОЛИКЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся: оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества; нарушения в работе поликлиники, наносящие ущерб здоровью пациента (осложнения после медицинских манипуляций); нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.
2. В случае нарушения прав пациента он (его  законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно  к главному врачу поликлиники.
3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - секретарю главного врача, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись секретаря с указанием входящего номера  с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы). Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.
4. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством.
5. В  спорных случаях пациент имеет право обращаться  в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Глава 6

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ 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  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.
2. 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.
3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных  в установленном законом  порядке недееспособными, информация  о состоянии здоровья пациента предоставляется их  законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.
4. В  случае отказа пациента от получения информации  о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись  в медицинской документации.
5. Информация, содержащаяся в медицинской  документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Глава 7

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 МЗ СР РФ.
2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности.
3. Листок нетрудоспособности выдается  государственными организациями здравоохранения  гражданам РФ, иностранным гражданам, лицам без гражданства, беженцам и вынужденным переселенцам, работающим  на предприятиях, в организациях  и учреждениях РФ независимо от формы собственности.
4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.
5. Гражданам, находящимся вне постоянного места жительства, листок нетрудоспособности выдается (продлевается) лечащим врачом, установившим факт нетрудоспособности, с разрешения главного врача либо лица, его заменяющего.
6. При заболеваниях (травмах) листок  нетрудоспособности выдается в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больной не был освидетельствован врачом. В исключительных случаях листок нетрудоспособности может быть выдан за прошедшие дни по решению врачебной комиссии (ВК).
7. В случае нарушения режима либо неявки на врачебный осмотр или на освидетельствование на медико-социальную комиссию без уважительных причин в соответствующей документации делается отметка о дате, когда было допущено нарушение, и вид нарушения режима.
8. Гражданам, нуждающимся в лечении в  специализированных организациях здравоохранения вне места постоянного  жительства, лечащие  врачи выдают листок нетрудоспособности с  последующим направлением в учреждения соответствующего профиля для продолжения лечения.
9. В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием  алкогольного или наркотического опьянения, листок нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой  в амбулаторной карте и в  листке нетрудоспособности.
10. Гражданам, обратившимся за консультативной помощью, а  также проходящим обследование в поликлинике по направлению военных комиссариатов,  следственных органов, прокуратуры и суда, выдается справка произвольной формы.
11. В случае заболевания учащихся, студентов  средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
12. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
13. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены  печатями установленного образца в регистратуре поликлиники.

Глава 8

ВРЕМЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. Время работы поликлиники и ее должностных лиц определяется  правилами внутреннего трудового  распорядка организации здравоохранения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ и коллективным договором ОГАУЗ "Усть-Илимская городская поликлиника № 1".
2. График и режим работы поликлиники утверждаются главным врачом поликлиники, исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами, по согласованию с Министерством здравоохранения Иркутской области.
3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом поликлиники или его заместителем осуществляется в удобное для населения время. Часы приема граждан главным врачом и его заместителем устанавливаются администрацией поликлиники.
4. Информация о времени работы поликлиники и ее должностных лиц должна быть вывешена на видном месте.

Глава 9

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ПЛАТНЫХ ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ И УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

1. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в поликлинике, а также порядок и условия их предоставления населению должны быть размещены на информационных стендах в доступных для обозрения местах. Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемые населению в  поликлинике, формируются в установленном порядке.
2. Организации здравоохранения, предоставляющие платные виды медицинской помощи и услуг, несут ответственность за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента.

**Приложение №1**

**к Правилам внутреннего распорядка**

**для пациента ОГАУЗ «Усть-Илимская**

**городская поликлиника №1»**

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ГАРДЕРОБОМ

1. Настоящие правила являются приложением к Правилам «Внутреннего распорядка для пациентов» ОГАУЗ «Усть-Илимская городская поликлиника № 1».

1. Настоящие Правила регулируют отношения, связанные с принятием верхней одежды на хранение в гардероб, обеспечением сохранности принятых на хранение вещей и с возвратом из гардероба.

Раздел 1. Общие правила

1.1. Гардероб учреждения, расположенный в специально отведенном месте, предназначен для хранения верхней одежды (далее вещи) пациентов, а также гостей учреждения.

1.2. Вещи в гардероб принимаются только в чистом виде. При отсутствии петельки – вешалки работник гардероба предлагает плечики. Принятие вещей на хранение удостоверяется выдачей номерного жетона.

1.3. Работник гардероба уведомляет, что за оставленные в карманах сданной одежды ценные вещи (ключи, деньги, мобильные телефоны, проездные билеты, документы и т.п.), работник гардероба и администрация учреждения ответственности не несет.

1.4. Режим работы гардероба с 7.30 ч. до 19.00 часов с понедельника по пятницу, в субботу с 7.30 до 13.00.

1.5. До истечения срока работы гардероба лицо, сдавшее вещи на хранение, обязано взять их обратно. Работник гардероба  оповещает по громкой связи за 15 минут до окончания рабочего дня.

1.6. В случае утраты номерного жетона лицом, сдавшим вещи на хранение, возврат вещей может быть произведен комиссионно, при наличии документа, удостоверяющего личность (паспорт), в присутствии представителя администратора. При этом лицо, претендующее на получение вещей, обязано доказать принадлежность вещей ему (свидетельские показания, чеки и т.п.).

1.7. Работник гардероба не вправе пользоваться вещами, сданными на хранение, или передавать их другим лицам, кроме случая, когда это связано с необходимостью обеспечить сохранность вещей.

1.8. В случае опасности утраты, повреждения вещей работник гардероба вправе изменить способ, место хранения и другие условия, не дожидаясь согласия лица, сдавшего вещи на хранение.

Раздел 2. Права и обязанности работников гардероба и пациентов при пользовании гардеробом в учреждении

2.1. Пациенты имеют право:

- Сдавать вещи в гардероб учреждения в соответствии с расписанием работы гардероба.

2.2 Пациенты обязаны:

- Забрать сданные вещи до окончания работы гардероба.

Категорически запрещается:

- оставлять в карманах верхней одежды ключи, деньги, проездные билеты, мобильные телефоны и другие ценные вещи;

- находиться в гардеробе и брать одежду без разрешения работника гардероба;

2.3. Работник гардероба:

- работник гардероба должен знать правила приема, и хранения личных вещей пациента, посетителя поликлиники;

- работник гардероба должен знать правила оформления документов в случае утери жетона;

-правила и нормы охраны труда, производственной санитарии, этику общения с посетителями и работниками поликлиники;

- работник гардероба оказывает помощь инвалидам и престарелым посетителям при раздевании и одевании;

- вежливо и культурно обслуживает работников и пациентов поликлиники;

- должен обеспечить сохранность вещей в соответствии с противопожарными, санитарными и иными правилами;

- не обязан проверять права предъявителя номерного жетона на получение вещи;

- не несет ответственности за имущество (деньги, документы, телефоны, ключи и т.п.), оставленные в карманах верхней одежды;

- несет ответственность за головные уборы, шарфы, шапки, варежки, перчатки, зонты, пакеты, сумки и прочие мелкие вещи, оставленные в гардеробе.

Раздел 3. Заключительные положения

3.1. Ответственность за порядок и чистоту в гардеробе несет работник гардероба.

3.2. Если пациентом были нарушены правила пользования гардеробом, учреждение не несет ответственности за пропавшие вещи.

3.3. За нарушение настоящих Правил к работникам учреждения могут быть применены меры дисциплинарной ответственности в порядке, установленном Уставом учреждения и Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения.