

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №1»

625022, г.Тюмень, пр.Заречный, д. 4/1

тел/факс: 8-(345253-13-85), e-mail:gp1@med-to.ru

П р и к а з

14 января 2019г

№ 18

**О правилах пребывания пациентов
в ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1»**

Руководствуясь требованиями Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, в целях регламентации правил пребывания пациентов в подразделениях ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила пребывания пациентов в подразделениях ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1» (приложение).
2. Руководителям структурных подразделений ознакомить сотрудников с приказом, листы ознакомления в недельный срок после подписания приказа предоставить секретарю главного врача.
3. Старшему медицинскому регистратору Хафизовой разместить Правила на информационных стендах регистратур.
4. Заведующей организационно-методическим отделом Зыряновой О.И. разместить Правила на официальном сайте учреждения.
5. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя главного врача Тарасову Я.Н.

Главный врач



А.В.Кутергин

Правила
пребывания пациентов в подразделениях ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1

1. Общие положения

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

1.1. Правила внутреннего распорядка ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1» (далее по тексту- Поликлиника в соответствующем падеже) для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Поликлиникой и распространяются на все структурные подразделения учреждения.

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональных обязанностей работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и являются обязательными для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- 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;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже здания соответствующей поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1» является медицинским учреждением, оказывающим амбулаторную первичную медико-санитарную помощь.

2.2. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес места жительства (пребывания), адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, место работы, телефон для связи.

2.3. Режим работы Поликлиники понедельник пятница: с 8.00 до 20.00, суббота – с 9.00 до 16.00, воскресенье (прием дежурного врача) с 9.00 до 12.00. Работа в праздничные дни осуществляется по графику, утверждаемому Департаментом здравоохранения Тюменской области.

2.4. Для получения плановой медицинской помощи пациент может записаться на прием к врачу:

- обратиться в регистратуру Поликлиники лично для записи у регистратора;
- записаться в электронном терминале регистратуры;
- по телефону контакт- центра 56-00-50;
- по единому телефону записи к врачу 39-33-33;
- мобильное приложение «Медицина 72»;
- региональный портал «Госуслуги».

2.5. При записи на прием к врачу через терминал или регистратуру Пациент должен предоставить полис ОМС и паспорт.

2.6. На прием врача Пациент должен явиться в Поликлинику за 10-15 мину до указанного в талоне времени приема при себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность и полис обязательного медицинского страхования.

2.6. При возникновении острых или обострении хронических заболеваний пациенты без записи могут обратиться в кабинет неотложной помощи, фильтр-бокс, вызвать на дом фельдшера неотложной помощи по телефонам:

Взрослое население 56-13-20

Детское население 56-14-02

2.7. 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 у администратора в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холлах Поликлиники, а так же на сайте Поликлиники.

2.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.9. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1 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»

3.2. 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;

– выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;

– обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

– проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.

– облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

– добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

– отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

– обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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 законодательством;

– 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;

3.3. Пациент обязан:

– соблюдать режим работы Поликлиники;

– соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;

– соблюдать требования пожарной безопасности;

– соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

– выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

– соблюдать рекомендуемую врачом диету;

– 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 заболеваний;

– проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ

– бережно относиться к имуществу Поликлиники;

– при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

– соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.

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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

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 поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения 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 либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного 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 Поликлиники. Она может 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 члену его семьи, если пациент назначил его как лицо, которому может быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних граждан и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 законодательством РФ.

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующими нормативными документами Министерства здравоохранения Российской Федерации, Департамента здравоохранения Тюменской области.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

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

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов Поликлиники.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских

документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. 7.Нарушение Правил внутреннего распорядка..

7.1.Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2.Нарушением считаются:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на врачебную комиссию.

8. Ответственность за нарушение настоящих Правил

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

8.2 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 ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.