Правила внутреннего распорядка для пациентов ТОГБУЗ «Городская поликлиника № 6 г.Тамбова»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ТОГБУЗ»Городскаяполиклиника № 6 г.Тамбова»(далее Поликлиника № 6) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н “Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи”, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности 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 обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

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;
	+ информацию о платных медицинских услугах;

1.5.Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники: http://www.lpu6-tmb.ru/

1. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1.ТОГБУЗ»Городская поликлиника № 6 г.Тамбова» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент может самостоятельно записаться к врачам следующих специальностей: терапевт участковый, хирург, офтальмолог следующими способами:

* + Очно при обращении в 1 окно регистратуры с 7.30 до 19.00 с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00 в субботу.
	+ Очно через иноформационный киоск,установленный в коридоре напротив 1 окна регистратуры с 7.30 до 19.00 с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00 в субботу.
	+ В эти же часы записаться можно по телефонам 55-99-38, 53-36-12.
	+ Для предварительной записи на прием к врачу используйте Портал государственных услуг Тамбовской области или Единый портал государственных услуг.
	+ Через Центр многоканальной телефонной записи на прием к врачу по телефону 88002002421. Звонок бесплатный.

К врачам кардиологу, ревматологу, инфекционисту, травматологу, урологу, оториноларингологу, неврологу запись производится по назначению участкового врача терапевта или врача другой специальности самим врачом или в 1 окне регистратуры (при предъявлении направления).

Запись к врачам производится при условии прикрепления к поликлинике и к участковому врачу. Прикрепляться и перекрепляться пациент имеет право не чаще, чем раз в год, за исключением случаев перемены места жительства. Узнать о распределении районов города по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте Поликлиники.

Прохождение процедур, манипуляций, физиолечения, инструментальных видов исследования по направлению врачей других медицинских организаций не проводится.

Все вышеперечисленные медицинские услуги проводятся только по направлениям лечащих врачей Поликлиники № 6.

2.4. При записи на прием к врачу в терминале Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес, номер полиса.

2.5.До назначенного времени в талоне на посещение врача Пациент должен явиться в Поликлинику и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт и полис обязательного медицинского страхования.

2.6. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача с 8.00 до 19.00.По субботам: Прием дежурных врачей (по графику) С 9.00 до 18.00 час. Вызовы принимаются до 17.00По праздничным и воскресным дням: Прием дежурного терапевта С 9.00 до 15.00 час. Вызовы принимаются до 14.00.

2.7. В оформлении талона амбулаторного пациента может быть отказано только в случае самостоятельного обращения в Поликлинику не по месту регистрации (месту прикрепления) либо в случае непредставления документов, указанных в подпункте 2.5. настоящих Правил.

Запись на прием пациента, прикрепленного к другой медицинской организации возможна только по направлению этой медицинской организации.

2.8. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.9. 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), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.10. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

2.11. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!

2.12 Предварительная запись больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется непосредственно участковым врачом или врачом-специалистом. Запись на повторные посещения осуществляет лечащий врач, который назначает день и время повторной явки . Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением. Вопрос о необходимости проведения консилиума врачей специалистов также решает лечащий врач.

2.13. 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 и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники у регистратуры. и на сайте Поликлиники № 6 http://www.lpu6-tmb.ru/.

2.14. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке. Направление в стационар для обследования с целью установления диагнозов не осуществляется. Все обследования проводятся по показаниям и по направлению лечащего врача в амбулаторных условиях в плановом порядке . Сроки ожидания обследований должны соответствовать предельным срокам ожидания, установленными Программой Государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи населению Тамбовской области, утвержденной Постановлением администрации области на текущий год.

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

1. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом РФ “Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан”.

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 лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
	+ обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
	+ обеспечение индивидуальным комплектом белья (простыни, подкладные пеленки, салфетки, бахилы) при проведении лечебно-диагностических манипуляций
	+ обеспечение одноразовыми емкостями для сдачи анализов при обращении в поликлинику в неотложных состояниях и отметке в направлении «cito»;
	+ 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 порядке с жалобой к Главному врачу Поликлиники, 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;
	+ при посещении поликлиники инвалидом по зрению с собакой-проводником в вестибюле оборудовано место для собаки-проводника и кнопка вызова представителя поликлиники для дальнейшего сопровождения инвалида по зрению к врачу;
	+ при посещении поликлиники маломобильным пациентом администратором поликлиники организуется медицинское обслуживание пациента в кабинете неотложной помощи(111а), расположенном на 1 этаже.
	+ 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, 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 заболеваниях;
	+ 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;
	+ уважать труд уборщиков служебных помещений,
	+ при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
	+ 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.

3.4. На территории Поликлиники запрещается:

* + приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
	+ находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
	+ изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
	+ посещать Поликлинику с домашними животными, за исключением инвалидам по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании поликлиники и оборудованным удерживающим устройством для собаки.
	+ курить в помещениях Поликлиники и на территории;
	+ помещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлиники;
	+ запрещается доступ в здание и служебные помещения Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.
1. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями федерального законодательства о порядке и сроках рассмотрения обращений

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент(его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в контрольно-регистрационную карту и незамедлительно рассматриваются главным врачем или по его поручению заместителем главного врача.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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. 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.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9.Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1. 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 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.В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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.

1. 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 утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

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

6.4.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. Ознакомление с медицинской документацией проводится по предварительной записи после подачи письменного заявления на имя руководителя по графику: вторник, среда, четверг, пятница, с 10.00 до 12.00. не позднее, чем через 30 календарных дней от даты подачи заявления .

1. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

7.2. 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.

7.3.Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне, на информационном стенде рядом с регистратурой и на сайте поликлиники.

1. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1.Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи,

8.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом учреждения.

8.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

8.4.Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.5.При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

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