

Правила внутреннего распорядка

БУ «Сургутская городская поликлиника №3»

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка БУ «Сургутская городская поликлиника №3» (далее по тексту –Поликлиника) для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведения пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.
- 1.2. Настоящие правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка включают:
 - порядок обращения пациентов в Поликлинику;
 - права и обязанности пациентов;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентами и сотрудниками Поликлиники;
 - порядок выдачи выписок из медицинской документации, копий медицинской документации;
 - время работы Поликлиники;

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.

Учреждение оказывает первичную медико-санитарную помощь. Медицинская помощь населению оказывается преимущественно по территориально-участковому принципу.

3. Права и обязанности пациентов.

Права пациента.

- имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.
- выбор врача и выбор медицинской организации с учетом согласия врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов при наличии показаний;
- проведение по просьбе пациента консилиума врачей;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующими нормативными актами;
- обращение к администрации учреждения при возникновении конфликтных ситуаций между пациентом и сотрудником учреждения.

Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (оставлять верхнюю одежду в гардеробе);
- выполнять рекомендации врача по лечению, лечебно-охранительному режиму;
- соблюдать рекомендации лечащего врача по диетическому питанию;
- уважительно и доброжелательно относиться к сотрудникам учреждения и другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентами и сотрудниками Поликлиники;

4.1. В случае возникновения конфликтной ситуации пациент (законный представитель) имеет право обратиться в администрацию Поликлиники или к дежурному администратору. Обращение может быть устным или письменным. Письменные обращения могут поступать лично от пациента, посредством сообщения на электронный адрес Поликлиники, через ящики для обращений расположенные в холлах учреждения.

- 4.2. При личном обращении, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения фиксируется в журнале. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно (с учетом согласия заявителя), о чем делается запись в журнале обращений. В остальных случаях дается письменный ответ гражданину по существу поставленных вопросов.
 - 4.3. Письменное обращение 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 учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
 - 4.5. В своем письменном обращении, гражданин должен указать наименование учреждения, куда адресуется обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность. Также указывается фамилия, имя, отчество самого заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть предоставлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы или их копию.
 - 4.6. Письменное обращение, поступившее в Поликлинику рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации, в порядке, установленном Федеральным Законом.
 - 4.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в Поликлинику, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или выдается лично на руки заявителю (по желанию).
5. Порядок выдачи выписок из медицинской документации, копий медицинской документации,;
 - 5.1. Основным медицинским документом пациента в поликлинике, является медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта амбулаторного больного, является собственностью Поликлиники, местом ее хранения является регистратура учреждения. На руки пациентам не выдается, в кабинет приема врача доставляется медицинским регистратором, либо медицинской сестрой (фельдшером).
 - 5.2. Предоставление выписки из медицинской документации, ксерокопии амбулаторной карты, происходит в течение 7 дней, с

момента поступления письменного заявления от пациента (его законного представителя).

5.3. В случае, если пациент выбирает другое медицинское учреждение для оказания первичной медико-санитарной помощи, копия медицинской документации предоставляется в течение 7-ми дней, с момента поступления в Поликлинику письменной информации от другого лечебного учреждения о прикреплении гражданина.

6. Время работы Поликлиники.

Медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, суббота с 8.00 до 17.00, воскресенье и праздничные дни с 8.00 до 13.00. В выходные и праздничные дни происходит оказание медицинской помощи в неотложной форме врачами педиатрами участковыми, врачами терапевтами участковыми. Специалисты ведут прием по отдельному графику. Информация о работе специалистов размещается в регистратуре Поликлиники, на официальном сайте учреждения.