Утверждаю
Главный врач ГБУЗ АО
«Архангельская городская клиническая поликлиника №1»
А.С. Фомина
«20» января 2017

Правила внутреннего распорядка для пациентов

ГБУЗ АО «Архангельская городская клиническая поликлиника №1»

1.Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) 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.

1.2 Правила внутреннего распорядка определяются нормативными правовыми актами органов государственной власти РФ, министерства здравоохранения Архангельской области, утверждаются приказом главного врача поликлиники.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в поликлинику или ее структурные подразделения. Правила 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,
- график работы поликлиники,
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента,

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам,
- Порядок обслуживания вызовов на дому,
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом.

1.5 Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на сайте поликлиники, информационном стенде). Информацию о месте нахождения Правил должен знать сотрудники регистратуры.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики, лечения и реабилитации в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане закрепляются за Поликлиникой преимущественно по территориально-участковому принципу. Пациент по желанию может сменить поликлинику не чаще 1 раза в год.При смене места жительства прикрепление для медицинского обслуживания к поликлинике осуществляется по факту смены места жительства.

2.2. Медицинская помощь населению осуществляется преимущественно по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике и на дому.

2.3.При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом отделения неотложной медицинской помощи (в поликлинике и на дому). 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 телефону - 03.

2.4 В Поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00, в субботу и воскресенье с 9-00 до 17-00. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать врача на дом по телефону, при личном обращении с 8-00до 19-00, в субботу с 9-00 до 12-00.

Вызова на дом обслуживаются на территории обслуживания поликлиники. Граждане, прикрепленные для медицинского обслуживания к Поликлинике, и пребывающие на момент вызова врача на дом вне территории обслуживания ГБУЗ АО «АГКП№1» для получения медицинской услуги-вызов врача на дом- обращаются в поликлиники, оказывающие амбулаторную медицинскую помощь на данной территории.

В выходные и праздничные дни приём больных врачами в Поликлинике, приём вызовов на дом осуществляется по дополнительному графику, утвержденным главным врачом Поликлиники.

2.5. 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.

2.6. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис ОМС; при обращения пациента, прикрепленного для медицинского обслуживания к другой медицинской организации- направление на прием врача -специалиста из другой медицинской организации.

2.7. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного или добровольного страхования не является основанием для отказа в оказания первичной медико-санитарной помощи в экстренном и неотложном порядке.

2.8. При первичном обращении гражданина, он заполняет документацию по прикреплению для медицинского обслуживания, включая информированное

добровольное согласие на получения медицинской услуги, согласие на обработку персональных данных. 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, СНИЛС.

В случае отсутствия пациента в базе данных ГБУЗ АО «АГКП№1» необходимо заполнить заявление на прикрепление для медицинского обслуживания либо согласие на получение разовой медицинской услуги - оформить электронную медицинскую карту и заполнить обязательные поля.

2.9.Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала.
Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.

2.10. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру путем электронной записи через портал пациента в сети “Интернет- портал”, посредством инфомата, установленного в холле.

Выдача повторных талонов осуществляется как лечащим врачом, так и при обращении в регистратуру. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением.

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов не должна превышать сроков, указанных в Программе государственных гарантий бесплатной медицинской помощи жителям Архангельской области.

2.11 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, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Поликлиники.

2.12. Перечень оснований для отказа в оформлении талона на прием в плановом порядке:

- отсутствие полиса обязательного медицинского страхования;
- отсутствие документа, удостоверяющего личность;
- нахождение гражданина в момент предоставления услуги в состоянии, унижающем человеческое достоинство: алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;
- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения, или видимые признаки подделки.

2.13. При осуществлении записи на прием к врачу из других медицинских организаций, пациенту необходимо обратиться непосредственно в регистратуру ГБУЗ АО «АГКП№1».

2.14. Запись на прием к специалистам медицинского диагностического центра женского здоровья «Белая роза» осуществляется по телефону в утвержденное главным врачом Поликлиники время. В день приема пациентке необходимо за 20 минут до назначенного времени приема обратиться в регистратуру МДЦ «Белая роза» для сверки персональных данных пациентки из базы данных с документами, удостоверяющими личность. В случае отсутствия пациента в базе данных ГАУЗ АО «АГКП№1» необходимо завести электронную медицинскую карту и заполнить обязательные поля.

2.15. Запись на прием к специалистам травматолого-ортопедического отделения для плановой консультации врача травматолога-ортопеда осуществляется при наличии направления от лечащего врача медицинской организации, где пациент прикреплен для получения медицинского обслуживания, выписки с указанием данных обследования (рентген-снимки на пленке и описание, выполненные не позднее 6 месяцев до дня обращения). Запись по телефону возможна с 9.00 до 18.00 с понедельника по пятницу при наличии в компьютерной базе ГБУЗ АО «АГКП №1» персональных данных пациента (страхового полиса ОМС, СНИЛСа, паспорта). В случае отсутствия персональных данных пациента в компьютерной системе ГБУЗ АО АГКП №1 запись возможна только при личном обращении в регистратуру с документами (страхового полиса ОМС, СНИЛСа, паспорта гражданина РФ). Плановый прием травматолога обеспечивается в течение 10 рабочих дней.

2.16. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке посредством информационной системы «Портал госпитализации».

2.17.Экстренная госпитализация больных по неотложным и экстренным показаниям осуществляется с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- получение медицинской услуги после получения добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, 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;
- уважительное и доброжелательное 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 и лечение 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 по заявлению с разрешения главного врача поликлиники при условии согласия другого врача;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- 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 медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или другого законного представителя для защиты его прав;
- на прием по личным вопросам к администрации поликлиники.

3.2. Обязанности пациента:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- граждане, находящиеся на лечении, обязаны сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, соблюдать режим лечения, предписания лечащего врача, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, включая соблюдение рекомендуемой в диеты, лечебно-охранительного режима, лекарственной терапии и немедикаментозного лечения;
- 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;
- соблюдать правила внутреннего распорядка учреждения для пациентов;правила поведения граждан в общественных местах;

- соблюдать режим работы поликлиники;
- соблюдать требования противопожарной безопасности; соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебно-диагностические кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращения, 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие 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 или к дежурному администратору или обратиться к администрации поликлиники в письменном 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. 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, либо 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 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 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 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 неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - 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 законодательными актами.

5.5. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента.

Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Поликлинику от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос). Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Поликлиники.

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 утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных документов в Поликлинику при предъявлении паспорта гражданина РФ. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное

участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо. Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписываются врачом (фельдшером, акушеркой), заверяются личной печатью врача и печатью медицинской организации, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование медицинской организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе медицинской организации.

6.3 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. Лист нетрудоспособности выдается в бумажном варианте и в электронном виде. В случае выдачи листа нетрудоспособности в электронном виде пациент заполняет информированное добровольное согласие на выдачулистка нетрудоспособности. 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 для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

7.1. Режим работы поликлиники

Понедельник - пятница с 7.30 до 20.00.

Приём вызовов с 8.00до 17.00.

Суббота-воскресенье с 9.00 до 17.00 (дежурные врачи-терапевты и врачи-специалисты по графику, утвержденному главным врачом).

Приём вызовов в субботу с 9.00 до 12.00

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

Прием населения (больных и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на сайте поликлиники или на информационном стенде.