

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

ГБУЗ РК «Сыктывкарская
городская поликлиника №3»
Н.А.Сухорукова
«15» января 2021г



Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов в ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская поликлиника №3»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская поликлиника №3» (далее поликлиника) 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", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 N 58 (ред. от 10.06.2016) "Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность", Приказа Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" и других действующих нормативных актов.

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- 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;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.3. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах в холлах регистратур структурных подразделений, а также на официальном сайте поликлиники: <http://www.polik3.ru/>.

2. Прядок обращения пациентов в поликлинику.

2.1. ГБУЗ РК « Сыктывкарская городская поликлиника №3» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане прикрепляются за поликлиникой по месту постоянного жительства или по личному заявлению.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому. Узнать о распределении улиц и домов по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте поликлиники. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом с понедельника по субботу участкового врача с 7-30 до 13-00 по телефону 409-909, фельдшера неотложной помощи с 13-00 до 21.30 по телефону «03».

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент, обращается в регистратуру учреждения. При обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт) , действующий страховой медицинский полис и СНИЛС.

Запись на прием к врачу осуществляется путем:

телефонного обращения в регистратуру – тел 409-909

через сайт поликлиники (сервис «Запись на прием») - <http://www.polik3.ru/>;

многоканального телефона Call-центра федерального сервиса тел. 8-800-550-00-00(запись к терапевту, врачу ОП, врачу-офтальмологу, оториноларингологу, хирургу);

электронной записи через сеть Интернет (Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ):<https://www.gosuslugi.ru/> (запись к терапевту, врачу ОП, врачу-офтальмологу, оториноларингологу, хирургу; а также вызов врача-терапевта на дом)

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, к некоторым врачам - при непосредственном обращении пациентов в регистратуру . Вопрос о необходимости неотложной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

2.6. 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, у дежурного администратора, и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения, на сайте поликлиники.

2.7. При посещении поликлиники пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой медицинский полис.

2.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении или в лечении в условиях дневного стационара, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

3. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

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

- 1) выбор врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача общей практики
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов при наличии показаний, определенных лечащим врачом;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.2. Пациент обязан

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- 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;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: при проведении медицинского вмешательства надевать бахилы, выдаваемые медицинским работником учреждения,
- соблюдать правила запрета курения в помещении поликлиники и на её территории ;

3. На территории поликлиники запрещается:

- заходить в кабинеты без приглашения медицинского персонала
- заходить в кабинеты в верхней одежде (в исключительных случаях допускается заносить в кабинет приема верхнюю одежду, предварительно упакованную в целлофановый пакет).
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- 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;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством
- 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,

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

4.1. В конфликтных ситуациях пациент (его законный представитель) имеет право обратиться лично в администрацию поликлиники в часы приема граждан или к дежурному администратору, а также обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. 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 которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен

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 или электронному 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 организации здравоохранения. 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.

5.2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5.4. 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.

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

6.1. Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с утвержденными приказами, регламентами, порядками Министерства здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Пациент (или его законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в сроки, установленные действующими нормативно-правовыми актами.

7. 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. Поликлиника работает с понедельника по пятницу с 7.30 до 20.00, неотложная помощь до 22.00, в субботу с 7.30 до 14.00, неотложная помощь до 22.00. Воскресенье-выходной день.

7.3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на стендах в холлах структурных подразделений, на официальном сайте <http://www.polik3.ru/>;

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

8.3. 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.

8.4. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах хозрасчетного отделения.

8.5. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг.