

Утверждаю
Главный врач

Иванов МВ

Правила внутреннего распорядка для пациентов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) – это регламент, определяющий порядок обращения пациента Поликлинику, права и обязанности пациента, правила поведения Поликлинике, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и 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.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Поликлиникой и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

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

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Поликлинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения пациентов в Поликлинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Поликлиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.3. В случае обращения в Поликлинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.4. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Поликлиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы Поликлиники - с понедельника по субботу с 8.30 до 20.30 часов.

2.5. Прием пациентов врачами Поликлиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефону регистратуры;
- через портал «Госуслуги.ру»
- через Call.-центр

2.8. При входе в Поликлинику пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в коридоре. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.10. При обращении пациента заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Поликлинику по телефону в возможно короткие сроки.

2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Поликлиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Поликлиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками Поликлиники 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;

3.1.10. 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;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях

к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу поликлиники.

3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на расстоянии менее 15 метров от поликлиники
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми; разговаривать по мобильному телефону;
- производить аудио, фото и видеосъемку без разрешения представителей медицинской организации;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в поликлинике; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях поликлиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры.

4.8. Персонал поликлиники имеет право удалить пациента из поликлиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОЛИКЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на

рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт поликлиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте поликлиники ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить поликлинику свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

Приложение к

Правилам внутреннего распорядка для пациентов

Сведения, отнесенные к категории ограниченного доступа в рамках оказания медицинской помощи	Основания отнесения сведений к категории ограниченного доступа
Персональные данные (любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных))	Статья 7 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ « О персональных данных»
Врачебная тайна	Статьи 13,92 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
	Статья 15 Семейного кодекса РФ
	Статья 9 Закона РФ от 02.07.1992 №3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»
	Статья 14 Закона РФ от 22.12.1992 №4180-1 «О трансплантации органов и (или) тканей человека»
Тайна страхования	Статья 13 Закона РФ от 20.07.2012 №125-ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов»
	Статья 946 Гражданского кодекса РФ (часть вторая)
	Статья 47 Федерального закона от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» Статья 18.2 Федерального закона от 24.07.1998 №125-ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний»
Информация, предоставляемая организациям (гражданам), осуществляющим производство и выпуск средств массовой информации	Статья 41 Закона РФ от 27.12.1991 №2124-1 «О средствах массовой информации»
Информация о получателе социальных услуг	Статья 6 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации»