

Правила внутреннего распорядка для пациентов

ОБУЗ «Фатежская ЦРБ»

I. Общие положения

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами РФ: от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 “О защите прав потребителей”, Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.

1. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в поликлинике ОБУЗ «Фатежская ЦРБ» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими поликлиники, а также работников поликлиники.
2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения пациента в поликлинику;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - график работы поликлиники и ее должностных лиц;
 - ответственность за нарушение настоящих Правил.
3. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте медицинской организации.
4. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте.

II. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. Первичная, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная медико-санитарная помощь.
2. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
3. Посетитель поликлиники – физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении поликлиники, в том числе сопровождающее лицо, для которого поликлиника не является местом работы.

III. Порядок обращения пациентов в поликлинику

1. Поликлиника ОБУЗ «Фатежская ЦРБ» является медицинским учреждением, оказывающим первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь.
2. Записаться к врачу можно следующими способами:
 - обратиться в регистратуру поликлиники по адресу: г. Фатеж, ул. Набережная, д. 21, здание поликлиники;
 - предварительно записаться на прием к врачу, позвонив регистратуру с 8-00 до 16-00 по номеру телефона 23443, 23444;
 - через портал госуслуг.При записи на прием к врачу Пациент в регистратуре предъявляет:
 - паспорт/свидетельство о рождении ребенка (в случае консультации несовершеннолетнего)- оригинал;
 - полис обязательного медицинского страхования — оригинал;
 - СНИЛС
1. До назначенного по предварительной записи времени на посещение врача пациент должен явиться в поликлинику и обратиться в регистратуру для получения талона.
2. Администратором регистратуры при первичном обращении на пациента заводится форма 025/у «Карта амбулаторного пациента», в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес проживания и адрес регистрации, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования.
3. «Карта амбулаторного пациента» являются медицинскими документами поликлиники и хранятся в регистратуре поликлиники.
4. Порядок и место проведения исследований, проводимых по назначению врача в поликлинике, определяется состоянием пациента (плановый/экстренный; доступность исследования в медицинской организации по месту постоянного прикрепления на получение медицинских услуг).
5. Лабораторные исследования по назначениям врачей поликлиники:
 - анализы крови и мочи в плановом порядке принимаются с 08.30 до 11.00 по рабочим дням, по экстренным показаниям в любое время;
 - кровь для исследования биохимических показателей в плановом порядке принимается с 08.30 до 11.00 до 11:00 по рабочим дням, по экстренным показаниям в любое время.
7. Инструментальные исследования по назначениям врачей проводятся в течение рабочего времени кабинетов параклинических служб.
8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме, а также на сайте медицинской организации в разделе «Информация для пациентов».
9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачом после предварительного обследования (в том числе в медицинской организации по месту прикрепления для постоянного получения медицинских услуг) пациентов в установленном порядке.
10. Экстренная госпитализация пациентов осуществляется при состояниях, угрожающих нарушением жизненных функций организма.

IV.Права и обязанности пациентов

7. Пациент имеет право в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 29.11.2010г №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и статьей 19 Федерального закона от 21.11.2010г №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о состоянии здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.

2. 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, не входить в кабинеты поликлиники в верхней одежде;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- находясь на лечении в дневном стационаре поликлиники, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в поликлинике;
- не осуществлять действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие на обработку персональных данных, на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств;
- предоставлять лечащему врачу всю известную достоверную информацию о состоянии 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;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;

- посещать подразделения поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, противопожарной безопасности, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. чемоданы, корзины и т.п.);
- входить в здание поликлиники с детскими колясками, велосипедами, самокатами;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- осуществлять физиологические отправления, проводить гигиенические процедуры в коридорах, на лестничных маршах и других не предназначенных для этого помещениях;
- курить в здании поликлиники и на территории больницы;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации поликлиники;
- производить фото- и видеосъемку без согласия сотрудников поликлиники;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в кабинетах поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию поликлиники;
- запрещается доступ в здание поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

V.Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Все возникающие споры между пациентом и поликлиникой рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами поликлиники должностным лицом поликлиники, ответственным за работу с обращениями граждан.

VI. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в поликлинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, в случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигших возраста пятнадцати лет или страдающий наркоманией несовершеннолетние в возрасте не достигших шестнадцати лет либо граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям. врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
5. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, в случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигший возраста пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше шестнадцати лет либо гражданин, признанный в установленном законом порядке недееспособным. который составляется в свободной форме
6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц

1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
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 и утверждается главным врачом.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
 4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на сайте поликлиники в разделе «Контактная информация».

VIII. Ответственность за нарушение настоящих Правил

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории поликлиники, неисполнение законных требований работников поликлиники, причинение морального вреда работникам поликлиники, причинение вреда деловой репутации медицинской организации, а также материального ущерба имуществу поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.