



Правила внутреннего распорядка поликлинического отделения

ГКБ имени М.Е.Жадкевича ДЗМ

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка «поликлинического отделения ГКБ имени М.Е.Жадкевича ДЗМ» (далее Поликлиническое отделение) 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", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», «Перечень комплексных мер по обеспечению безопасности и профилактике терроризма» из Департамента здравоохранения г.Москвы от 20.04.2013 г. № 312
- 1.2. Внутренний распорядок Поликлинического отделения для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлинического отделения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлиническом отделении.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлиническое отделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

- 2.1. Поликлиническое отделение «ГКБ им. М.Е.Жадкевича ДЗМ» 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.
- 2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться на стойку регистрации (1 этаж Поликлинического отделения) , получить талон на прием к врачу или записаться в электронном терминале лечебно-профилактического учреждения. Запись на прием к врачу также осуществляется через Интернет-регистратуру на сайте: rgu/mos/ru или через единый call-центр по тел.: **8-499-539-30-00**.
- 2.3. Обращение должно поступить в поликлиническое отделение по месту регистрации (либо по месту прикрепления). Узнать о распределении по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте Поликлинического отделения.
- 2.4. При записи на прием к врачу в терминале, Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес, номер полиса.

- 2.5. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача с 9.00 до 17.30. В выходные и праздничные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике с 8.00 до 17.30,(суббота и воскресенье с 9:00 до 16:00) приём вызовов на дом дежурными врачами с 9.00 до 15.30.
- 2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.
- 2.7. В регистратуре Поликлинического отделения при первичном обращении на пациента, прикрепленного на медобслуживание 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.
- 2.8. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлинического отделения и хранится в картохранилище.
- 2.9. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлинического отделения без согласования с руководством !
- 2.10. Организация записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается дежурным врачом, заведующим отделением.
- 2.11. 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 на стойке информации в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлинического отделения у информационной стойки.
- 2.13. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.
- 2.14. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов:

- 3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом РФ "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан"
- 3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
 - уважительное и гуманное 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;
 - выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
 - обследование, лечение и нахождение в Поликлиническом отделении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
 - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение в установленном Поликлиническом отделении порядке с жалобой к должностным лицам Больницы, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу, 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 законодательством;
- 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;

4. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлинического отделения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлинического отделения для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделение поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от 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, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Поликлинического отделения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлинического отделения.

5. На территории поликлинического отделения запрещается:

- приносить в Поликлиническое отделение и служебные помещения 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;
- находиться в служебных помещениях поликлинического отделения без разрешения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать Поликлиническое отделение с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для

этой цели месте, у входной группы, в здании поликлиники и оборудованным удерживающим устройством для собаки.

- курить в помещениях Поликлиники и на территории;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлинического отделения;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения Поликлинического отделения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.
- Проведение кино - фото - видеосъемки (включая аудиозапись) без разрешения администрации.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

- 6.1. Все возникающие споры между пациентом и поликлиническим отделением рассматриваются должностными лицами поликлинического отделения в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 6.2. В случае конфликтных ситуаций пациент(его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлинического отделения или к дежурному администратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации поликлинического отделения в письменном виде.
- 6.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма зам. главного врача по поликлиническому разделу работы. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 6.5. 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.
- 6.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 6.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 6.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию поликлинического отделения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 6.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлинического отделения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

- 7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами поликлинического отделения. 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.

- 7.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 7.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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

- 8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
- 8.2. 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. 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, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.
- 8.3. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов поликлинического отделения.
- 8.4. 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.