

Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ «ЦРБ Ольховского муниципального района»

1. Общие положения
1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ЦРБ Ольховского муниципального района» для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и поликлиникой, и распространяются на все структурные подразделения учреждения.
2. Основанием для разработки настоящих Правил являются Конституция РФ, Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 25.06.2012) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», действующее гражданское законодательство, а также Устав учреждения.
3. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения главным врачом и действуют бессрочно, до замены их новыми Правилами.
1. Все изменения в Правила вносятся приказом.
4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения пациента в поликлинику;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтов;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы поликлиники и его должностных лиц.
6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде, а также на официальном сайте поликлиники.
2. Порядок обращения пациента в ГБУЗ «ЦРБ Ольховского муниципального района»
1. При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой медицинский полис (при наличии). В регистратуре учреждения при первичном обращении 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, номер телефона, серия и номер страхового медицинского полиса и другие данные. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и должна храниться в регистратуре поликлиники. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из учреждения.
2. Прием пациентов организован
 - по предварительной записи в регистратуре (окно №4),
 - по телефону регистратуры,
 - через сеть интернет (сайт, по телефону колл-центра -33-03-03, через инфомат поликлиники),
 - без записи в порядке живой очереди,
 - по талонам
 - по неотложным показаниям вне очереди и без записи

3. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача с 8.00 до 16.00. В выходные и праздничные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике с 8.00 до 16.00, приём вызовов на дом с 8.00 до 12.00.
4. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем учреждения и его заместителями, пациент может получить на информационных стендах, а так же на сайте учреждения
3. Права и обязанности пациентов.
 1. 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;
 - обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения 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 при согласии другого врача;
 - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
 - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором 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 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.
 2. Пациент обязан:
 - соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
 - бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов;
 - уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
 - 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, соблюдать рекомендуемый врачом режим;
 - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - своевременно, в назначенную дату и время являться на прием к врачу;
 - соблюдать санитарно-гигиенические нормы (в том числе снимать верхнюю одежду, одевать бахилы или сменную обувь при входе в режимные кабинеты);
 - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях (Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);
 - соблюдать правила запрета на распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ на территории учреждения;

- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 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;
- в случае получения платной медицинской услуги, оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги.

3. Запрещено:

0. размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации;
 1. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации и согласования с комитетом здравоохранения Волгоградской области;
 2. выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
 3. оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники
 4. приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
 5. являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, вести себя агрессивно. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений поликлиники сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
 6. посещать поликлинику с домашними животными;
4. Порядок разрешения конфликтов
- Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ (далее – Федеральный закон).
1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю учреждения, его заместителям или иному должностному лицу учреждения.
 2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
 3. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр через приемную главного врача, второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. На втором экземпляре проставляется входящий номер и дата.
 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.
 5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату
5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента
1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, заведующим отделением или иными должностными. 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

2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.
6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам
 1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.
 2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность выдаются централизованно в столе справок, выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.
7. График работы поликлиники и его должностных лиц
 1. График работы поликлиники и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка.
 2. Режим работы поликлиники и его 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.
 3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзом. График и режим работы утверждаются главным врачом.
 4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.