

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края
«Городская клиническая больница имени Симхи Нафтолиевича Гринберга»
(ГБУЗ ПК «ГКБ им. С. Н. Гринберга»)

ПРИКАЗ

08.02.2019

№ 37-А

Пермь

Об утверждении правил
внутреннего распорядка для пациентов поликлиники

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, в целях соблюдения прав пациентов на защиту сведений, образующих врачебную тайну, Федеральным законом от 23.02.2013 № Ф3-15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», приказа Министерства здравоохранения СССР от 16.11.1987 № 1204 «О лечебно-охранительном режиме в лечебно-профилактических учреждениях»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники (приложение № 1).

2. Заведующим поликлиниками ознакомить медицинских работников с правилами внутреннего распорядка для пациентов поликлиник под подпись. Листы ознакомления сдать в приемную главного врача.

3. Начальнику информационно-аналитической службы организовать размещение правил в холлах поликлиник, а так же на официальном сайте Учреждения.

4. Делопроизводителю организовать ознакомление с настоящим приказом должностных лиц под подпись.

5. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по поликлинике.

Главный врач



А.В. Крутень

Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов поликлиники регламентируется в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники;
- 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 должны находиться в доступном для пациентов месте.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи лично или по телефону 03, по сотовому телефону - 113.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом неотложную медицинскую помощь с 8-00 до 23-00 ежедневно по телефону: 258-38-70.

При обращении в поликлинику без предварительной записи пациент может обратиться в кабинет неотложной медицинской помощи.

Поликлиника № 1: ул. Маршала Рыбалко, 2а.

Отделение врачей общей практики: ул. Панфилова, 20.

Поликлиника № 2: ул. Липатова, 19.

Поликлиника № 3: ул. Сокольская, 33.

Женская консультация: Светлогорская, 21.

2.4. При обращении в поликлинику пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и страховой полис обязательного медицинского страхования.

Запись на прием осуществляется:

По интернету: www.k-vrachu.ru, www.gosuslugi.ru

По телефону единой городской службы записи на прием к врачу 263-11-63 (звонок с городского телефона бесплатный); 8-800-3000-300 (звонок с сотового телефона бесплатный);

По телефону единой телефонной справочной поликлиники 258-44-90.

Медицинская карта пациента, получающего амбулаторно-поликлиническую помощь, хранится в картохранилище.

2.5. 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 на информационном стенде поликлиники, в регистратуре и на сайте учреждения.

2.6. Направление на плановую госпитализацию выдает лечащий врач после предварительного обследования.

2.7. Экстренная госпитализация с острой патологией осуществляется бригадой скорой медицинской помощи или при самообращении в приемное отделение стационара.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. 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;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- на соблюдение условий, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- прикрепление к другому лечащему врачу (участковому врачу-терапевту) осуществляется при условии согласия врача и разрешения заместителя главного врача по поликлинике;
- 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 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;

3.2. При обращении за медицинской помощью 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: (рекомендовано входить на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- при проведении медицинского вмешательства надевать бахилы, выдаваемые медицинским работником учреждения;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться:

- к дежурному администратору, находящемуся в холлах на первых этажах поликлиник;
- заведующему поликлиникой в течение рабочего времени с 8.00. до 16.00 (информация о ФИО заведующего и номере кабинета находится на информационных стендах или предоставляет администратор);
- в приемную заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи, по адресу: ул. Липатова, 19, каб. № 508, где можно оставить личное заявление;
- в плановом порядке к заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи согласно графику приема граждан по средам с 10.00 до 12.00 по адресу: ул. Липатова, 19, каб. № 508.

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 адрес, по которому должны быть направлены 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 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 отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

6.1. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности для учащихся, или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.2. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.3. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. График работы поликлиники

7.1. Режим работы поликлиники определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного перерыва.

7.2. График и режим работы утверждаются главным врачом:

с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00;

суббота с 9.00 до 14.00;

неотложная медицинская помощь ежедневно с 8.00 до 24.00;

травмпункт круглосуточно, без выходных.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

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

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

8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

8.6. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата запрещена.