

Правила внутреннего распорядка для пациентов

1. Правила внутреннего распорядка Георгиевская детская поликлиника (далее «ГДП» или Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.
2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в «ГДП» 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.
3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения в поликлинику;
 - права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями поликлиники;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - график работы поликлиники и ее должностных лиц;
4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже Поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники:

II. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
2. Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
3. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
4. Посетитель Поликлиники - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника не является местом работы.
5. Несовершеннолетние лица – граждане в возрасте до 14 лет, могут находиться в здании и служебных помещениях Поликлиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
6. Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Поликлинике.

III. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

1. «ГДП» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.
2. Для получения медицинской помощи пациент может:
 - Обратиться в регистратуру Поликлиники для записи на прием к врачу и получения талона амбулаторного пациента;
 - Записаться на прием к врачу по телефону, позвонив в регистратуру Поликлиники по номерам +7 (87951) 6-02-82, 6-03-23;
 - Записаться на прием к врачу через Интернет-регистратуру на Едином портале здравоохранения Ставропольского края www.zdrav26.ru;
 - Воспользоваться мобильным приложением «Медицина 26», доступным для скачивания по ссылкам:

Google Play	https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.skmiac.erportal
App Store	https://itunes.apple.com/ru/app/medicina-26/id1151139641?mt=8

3. При записи на прием к врачу Пациент в регистратуре предъявляет:
 - паспорт или свидетельство о рождении ребенка;
 - полис обязательного медицинского страхования;
 - в случае записи на прием к врачу-специалисту для получения плановой первичной специализированной медико-санитарной помощи к указанным документам прилагается направление на консультацию к врачу-специалисту, выданное лечащим врачом.
4. До назначенного по предварительной записи времени посещения врача, Пациент должен явиться в Поликлинику.
5. В указанное в талоне время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.
6. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний, требующих оказания неотложной помощи, в соответствии с перечнем:
 - При оказании медицинской помощи детям до 3-х лет при любом заболевании, сопровождающимся лихорадкой, до ликвидации лихорадки и выздоровления.
 - При внезапном остром заболевании, сопровождающемся подъемом t° выше 38°C , либо появлению одышки, независимо от возраста.
 - При обострении хронических заболеваний, при невозможности передвижения пациента (дети-инвалиды, страдающие двигательными нарушениями, дети, имеющие переломы нижних конечностей).
 - При оказании медицинской помощи, при состояниях, требующих строго постельного режима, рекомендованного лечащим врачом, так называемые активные посещения врачом, либо средним медицинским работником, по назначению врача.
 - Наблюдение и лечение больных инфекционными заболеваниями, требующими изоляции, в соответствии с СанПиН, не зависимо от возраста.
 - Осуществление патронажной работы на дому, в соответствии со стандартами медицинской помощи, при наблюдении детей в возрасте до 1-го года.
 - При остром заболевании, либо обострении хронических заболеваний у детей - инвалидов, страдающих двигательными нарушениями, медицинская помощь осуществляется на дому. Врач – педиатр, назначивший лечение, определяет и указывает в меддокументации кратность и режим посещений.

- Врач - педиатр, назначивший строгий постельный режим больному ребенку, вносит соответствующие записи о кратности и режиме посещений врачом в меддокументации и журнале вызовов участка.
- Без лихорадки (при t° тела ниже 37°) дети, старше 12 месяцев приглашаются на прием педиатра в поликлинику, в изолятор (в день здорового ребенка), либо в 1-й час приема (в дни приема больных детей).

Пациент может вызвать на дом участкового врача по телефонам +7 (87951) 6-02-82, 6-03-23 в рабочие дни с 8.00 до 12.00, в выходные и праздничные дни с 8.00 до 12.00.

7. Лицам, проживающим на территории, закрепленной за другими лечебно-профилактическими учреждениями (далее ЛПУ) Ставропольского края, плановая медицинская помощь в «ГДП» оказывается строго по направлению лечащего врача территориальной поликлиники, при отсутствии направления и по желанию пациента - на платной основе.
8. Узнать о территории обслуживания «ГДП» по участкам можно посредством личного обращения и по телефону в регистратуре, а также на сайте Поликлиники.
9. Пациенты, записавшиеся на приём к врачу в соответствии с пунктом 2 Порядка обращения пациента в поликлинику настоящих Правил, обслуживаются по времени записи. Пациенты, не осуществившие предварительную запись на прием к врачу, принимаются после пациентов, предварительно записавшихся, либо в свободное время между приемами предварительно записавшихся пациентов.
10. Регистратура поликлиники при первичном обращении на пациента заводится форма 112/у «История развития ребенка» или форма 025/у-04 «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.
11. «История развития ребенка» является медицинским документом Поликлиники и хранится в регистратуре.
12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а доставляется в кабинет врача медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласования с руководством Поликлиники! Факт выдачи «История развития ребенка» регистрируется медицинским регистратором поликлиники в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления пациента (законного представителя) с разрешения руководителя лечебного учреждения.
13. Пациент лично, либо его законный представитель в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.
14. 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 в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также на сайте Поликлиники.
15. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.
16. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

17. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: **03** круглосуточно.

IV. Права и обязанности пациентов

1. Пациент имеет право на:

- выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Поликлиники, 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.

2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- дети-инвалиды;
- дети из многодетных семей;

3. 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 (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
 - своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья ребенка, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - находясь на лечении, 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, в соответствии с утвержденным Порядком
 - не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, в пляжной одежде (трусы, майка)
 - своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
 - 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;
4. Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.
5. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:
- Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
 - Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.
 - Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.

- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
 - Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники.
 - Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
 - запрещается оставлять детей до 5 лет без присмотра на лестнице
 - запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, в кабинке лифта.
6. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, 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. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
 - находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;
 - потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
 - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Поликлиники;
 - 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 предварительного разрешения администрации Поликлиники;
 - выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
 - находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
 - пользоваться служебным лифтом;
 - 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;
 - запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

V. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
3. 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. 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

VI. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

1. Каждый 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

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.(в соответствии п.12 раздела III настоящих Правил).
5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.
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 Поликлиники 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.
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 информационном стенде.
5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.