



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

БУ «Поликлиника поселка Белый Яр»

Л.М. Анненская

«12» января 2013 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Поликлиника поселка Белый Яр» (далее БУ «Поликлиника поселка Белый Яр») для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. № 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».

1.2. Внутренний распорядок БУ «Поликлиника поселка белый Яр» для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками БУ «Поликлиника поселка Белый Яр»), обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в медицинской организации.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в БУ «Поликлиника поселка Белый Яр», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее

благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в БУ «Поликлиника поселка Белый Яр»;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» belyrlpu86.ru.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКУ

2.1. БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» 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 **74-00-03**.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» для записи на прием к врачу или вызова врача на дом. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру, через терминал самозаписи, по телефону и сети интернет.

2.3. Обращение должно поступить в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления).

2.4. При записи на прием к врачу в терминале, Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес и контактный телефон.

2.5. До назначенного времени в талоне на посещение врача Пациент должен явиться в Поликлинику и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента. При обращении в регистратуру необходимо представить документ удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении), полис обязательного медицинского страхования, страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного Фонда РФ (СНИЛС).

2.6. 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 14.00.

2.7. В оформлении талона амбулаторного пациента может быть отказано в случае обращения в БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» не по месту регистрации (месту прикрепления) либо в случае непредставления документов, указанных в подпункте 2.5. настоящих Правил.

2.8. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.9. В регистратуре БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» 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, серия и номер страхового медицинского полиса, контактный телефон.

2.10. Медицинская карта пациента является собственностью БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» и хранится в регистратуре.

2.11. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством БУ «Поликлиника поселка Белый Яр».

2.12. 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 регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в БУ «Поликлиника поселка Белый Яр».

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 отделения скорой медицинской помощи.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с **Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».**

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;

3.3. Право на внеочередное оказание медицинской помощи в БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» предоставляется:

Гражданам, относящимся к категориям, предусмотренным Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ (ред. от 29.06.2015) "О ветеранах":

- Инвалиды войны;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Ветераны боевых действий;
- Военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22.06.1941 по 03.09.1945 не менее 6 месяцев, военнослужащие, награжденные орденами и медалями СССР за службу в указанный период;
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- Лица, работавшие в период ВОВ на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ, действующих фронтов, операционных зон, зон действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ и ветеранов боевых действий.
- Гражданам России, удостоенных звания Героя Советского Союза, Героя РФ и являющихся полными кавалерами ордена Славы, согласно статье 4 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы».

Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют указанные выше категории граждан при предъявлении удостоверения единого образца, установленного Федеральным законодательством, и при наличии медицинских показаний.

- 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 поликлинике 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 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;
- - 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.

3.4. Оказание медицинской помощи на дому:

Медицинская помощь на дому оказывается пациентам при инфекционных заболеваниях; необходимости соблюдения пациентами домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом; тяжелых хронических заболеваниях, ограничивающих пациента в передвижении; острых заболеваниях у детей до улучшения состояния их здоровья.

Прием вызовов осуществляется по телефону с 08:00 до 14:00.

Участковый врач – педиатр (терапевт, врач общей практики) оказывает медицинскую помощь на дому в день поступления вызова. Время ожидания медицинского работника не превышает 8 часов с момента вызова. Объем медицинской помощи на дому определяется врачом, выполняется средним медицинским работником.

При вызове врача пациент обязан:

1. Сообщить медицинскому работнику:
 - ✓ свою фамилию, имя, отчество;
 - ✓ фамилию, имя, отчество лица, для которого вызывается врач;
 - ✓ дату рождения больного;
 - ✓ контактный телефон;
 - ✓ место нахождения.
2. Обеспечить доступ в подъезд и квартиру пациента.
3. В случае содержания животных в квартире обеспечить безопасность медицинских работников.

3.5. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы БУ «Поликлиника поселка Белый Яр»;
- 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);
- 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 БУ «Поликлиника поселка Белый Яр»;

- 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 БУ «Поликлиника поселка Белый Яр».

3.5. На территории БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» запрещается:

- приносить 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 поликлиники без разрешения;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

- посещать поликлинику с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником;

- курить в помещениях поликлиники и на территории;

- помещать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники;

- запрещается доступ в здание и служебные помещения поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и БУ «Поликлиника поселка Белый Яр»

4.1. Все возникающие споры между пациентом и БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями Федерального закона РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в администрацию БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» или к дежурному администратору согласно графику приёма граждан.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. 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.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. 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.

4.5. 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.

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 в администрацию поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию БУ «Поликлиника поселка Белый Яр», 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 Поликлиники. 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.

5.2. 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.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. 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.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. 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.

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

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке листков нетрудоспособности БУ «Поликлиника поселка Белый Яр».

6.5. 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.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

7.1. График работы БУ «Поликлиника поселка Белый Яр») и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы БУ «Поликлиника поселка Белый Яр» 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.

7.3. 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.

7.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в приемной, на сайте Учреждения или на информационных стендах поликлинических отделений.

7.5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.