

**Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области
«Вологодская городская поликлиника № 3»**

ПРИКАЗ

05.02.2020г.

Вологда

№ 133

***Об утверждении Правил внутреннего распорядка
для пациентов.***

Во исполнение Гражданского кодекса РФ, Закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона №323«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Устава БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника №3» (далее Поликлиника) и иными нормативно-правовыми актами

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов согласно Приложению к настоящему приказу с 03.02.2020 года.
2. В срок до 07 февраля 2020 года руководителям структурных подразделений ознакомить с настоящим приказом медицинский персонал поликлиники.
3. В срок до 07 февраля 2020 года организационно-методическому отделению разместить Правила внутреннего распорядка для пациентов на информационных стендах поликлиники, офисах врачей общей практики, на официальном сайте в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заведующего организационно-методическим отделением Н.В. Соколова.

Главный врач

А.Д. Кудряков

Правила внутреннего распорядка для пациентов.

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка БУЗ ВО «ВГП №3» (далее - Поликлиника) для пациентов и их законных представителей (далее - Правила) разработаны на основании Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») и являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой и распространяются на структурные подразделения БУЗ ВО «ВГП №3».

Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов и их законных представителей - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

Приоритет интересов пациента реализуется путем соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации; оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента; обеспечение ухода при оказании медицинской помощи.

Дети независимо от их семейного и социального благополучия подлежат особой охране, включая заботу об их здоровье и надлежащую правовую защиту в сфере охраны здоровья. И имеют приоритетные права при оказании медицинской помощи.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и их законных представителей включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- 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;

Правила внутреннего распорядка для пациентов и их законных представителей размещаются на информационном стенде на первом этаже здания поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники в сети Интернет.

2.Информация, которую пациент (законный представитель)

может получить.

2.1. Пациент (законный представитель) может получить информацию:

- о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
 - о порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Вологодской области, иностранным гражданам;
 - о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
 - о режиме работы поликлиники, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
 - об адресах и телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
 - другую интересующую его информацию у медицинских регистраторов, администраторов поликлиники, на информационных стендах поликлиники и на официальном сайте БУЗ ВО «ВГП №3»
- БУЗ ВО «ВГП №3» гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

3. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

БУЗ ВО «ВГП №3» является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническое просвещение населения.

Первичная доврачебная медико-санитарная помощь оказывается фельдшерами и другими медицинскими работниками со средним

медицинским образованием.

Первичная врачебная медико-санитарная помощь оказывается врачами терапевтами, врачами терапевтами участковыми, врачами педиатрами, врачами педиатрами участковыми и врачами общей практики (семейными врачами).

Первичная специализированная медико-санитарная помощь оказывается врачами специалистами.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной для пациента форме полной информации о целях, методах, риске, последствиях, а также предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Гражданин, либо законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства, при этом должны быть разъяснены все возможные последствия. (гл. 4, ст.20 № 323-ФЗ)

Пациент, либо его законный представитель могут обратиться в созданный в поликлинике Центр по обслуживанию пользователей Портала Государственных Услуг РФ по адресу: ул. Московская, 2-А (каб. 105, 1 этаж). Часы работы: с 8:00 до 17:00, с перерывом на обед: с 13:00 до 14:00.

Функции Центра:

- регистрация граждан на портале;
- восстановление доступа к portalу;
- удаление учетной записи;
- запись на прием к врачу;
- запись прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации;
- прием заявок (запись) на вызов врача на дом.

В целях оказания гражданам первичной медико-санитарной помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента и не требующих экстренной медицинской помощи, в структуре медицинской организации создано подразделение, оказывающее неотложную медицинскую помощь.

Для получения неотложной медицинской помощи на дому в рабочие дни пациенту необходимо обратиться по телефонам колл-центра (взрослые: 73-08-26, 73-90-07 с 08:00 до 15:00 час.; дети: 73-08-30, 73-79-60 с 08:00 до 14:00 часов); лично в регистратуру поликлиники или в доврачебный кабинет (111). Помощь оказывает участковый или дежурный врач (фельдшер).

По воскресеньям и в определенные приказом главного врача праздничные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике с 8.00 до 12.00, приём вызовов на дом дежурными врачами с 9.00 до 14.00.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния) и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина, пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

Обращение пациента должно поступить в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления). Узнать о распределении районов обслуживаемой Поликлиникой территории города по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также в информации на сайте Поликлиники.

Запись за получением талона на прием к врачу может производиться по телефонам колл-центра (взрослые: 74-09-69, 74-13-06; дети: 74-09-08), лично через окно регистратуры, через интернет сайт Государственных услуг.

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

Пациент должен явиться в Поликлинику за 15-30 минут до назначенного времени в талоне на посещение врача.

В регистратуре Поликлиники 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, фактического места проживания со слов пациента. Пациент либо его законный представитель пишет заявление о прикреплении согласно установленному образцу.

Прием врач (фельдшер) ведет по предварительной записи.

Пациенты без талонов принимаются после пациентов с основными талонами, либо в свободное время между приемами пациентов с основными талонами. Пациенты на повторный прием принимаются после первичных больных, по времени, определенному врачом на первичном приеме, либо по предварительной записи. Пациенты с острыми состояниями принимаются без талонов и без очереди.

Медицинская карта пациента это юридический и финансовый документ медицинской организации, является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре по участкам, внутри участков по улицам на специальных стеллажах.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет работником регистратуры или медицинской сестрой участка. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам (кроме хирурга и травматолога) в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача (фельдшера) или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

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 холле Поликлиники, на официальном сайте Поликлиники.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

4. Права и обязанности пациентов

В соответствии с положениями главы 4 «Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья» ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. 18-26) каждый пациент имеет право на:

- 1) охрану здоровья;
- 2) медицинскую помощь в гарантированном объеме без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- 3) выбор медицинской организации (не чаще одного раза в год) в соответствии с настоящим Федеральным законом; на выбор врача, с учетом согласия самого врача;
- 4) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 5) получение консультаций врачей-специалистов;
- 6) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными средствами;
- 7) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 8) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 9) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 10) отказ от медицинского вмешательства;
- 11) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 12) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 13) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

В соответствии с положениями главы 4 «Права и обязанности пациентов» ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

Федерации» (ст. 27) каждый пациент обязан:

- 1) заботиться о сохранении своего здоровья;
- 2) в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
- 3) находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Пациенты обязаны соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях и на их территории (ст.12 Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).

Пациентам запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

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 Поликлиники.

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, пациентам и посетителям в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здания 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;
- употреблять 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;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Поликлиники.
- Запрещается доступ в здание и помещения 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.
-

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

В случае конфликтных ситуаций или возникновении вопросов относительно обследований, лечения, заполнения медицинской документации, доступности медицинских услуг, объема и качества медицинской помощи, лекарственного обеспечения, этики и деонтологии медицинских работников при выполнении профессиональной деятельности и других вопросов, пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в устной или письменной форме, а также посредством электронных обращений непосредственно к заведующей отделением, в администрацию поликлиники, а также в Департамент здравоохранения Вологодской области, в органы контроля и надзора за медицинской деятельностью в регионе, Территориальный фонд обязательного медицинского страхования, в правоохранительные органы или суд.

Порядок работы с обращениями граждан регулируется Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Порядок получения информации о состоянии здоровья пациентом либо его законным представителем регулируется Федеральным законом от 21.11.2013г. №323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации» в соответствии со ст. 13 «Соблюдение врачебной тайны»; ст.22 «Информация о состоянии здоровья», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.06.2016г. № 425-н «Об утверждении порядка ознакомления пациента, либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) 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 не может быть представлена пациенту против его воли.

Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получить отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

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.

В случае получения пациентом информации о состоянии своего здоровья, делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

Пациент или его представитель может получить результаты исследований только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность, а также документа, подтверждающего соответствующие полномочия представителя.

Получение выписок или копий медицинской документации может предоставляться по письменному заявлению пациента, либо его законного представителя на имя руководителя медицинской организации с указанием документа удостоверяющего личность, подтверждение полномочий опекуна, адреса проживания (регистрации), телефона для связи, периода оказания медицинской помощи.

7.График работы поликлиники и ее должностных лиц

График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. График размещается в холле при входе в поликлинику рядом с регистратурой.

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.

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.

Прием граждан главным врачом или его заместителями и другими должностными лицами осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в приемной главного врача или на информационном стенде рядом с регистратурой. А также на официальном сайте медицинской организации.

7.5.Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

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

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

