Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Краевая больница №4
министерства здравоохранения Краснодарского края

03.01.2022 № 12

ПРИКАЗ

Об утверждении правил внутреннего распорядка, правил посещения пациентов, распорядка дня пациентов в ГБУЗ "Краевая больница "4" МЗ КК.

В целях оптимизации деятельности учреждения, организованного посещения больных, находящихся на круглосуточном стационарном лечении и амбулаторно-поликлиническом лечении в ГБУЗ "Краевая больница №4" МЗ КК (далее - Учреждение) ПРИКАЗЫВАЮ:

1.Утвердить:

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения.
(Приложение №1).

1.2.Правила посещения больных, находящихся на стационарном лечении учреждении.
(Приложение №2).

1.3.Правила внутреннего распорядка амбулаторно-поликлинического отделения учреждения.
(Приложение №3).

2. Заместителю главного врача Песеговой Л.П. обеспечить размещение настоящего приказа на информационных стендах учреждения.

3. Контроль за выполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач К.А. Офлиди

Приложение 1
к приказу № 12
от 03.01.2022

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ.

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного бюджетного учреждения здравоохранения "Краевая больница №4" министерства здравоохранения Краснодарского края (далее — Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий поведение пациента, находящегося на круглосуточном или дневном стационарном лечении, в амбулаторно-поликлиническом отделении учреждения, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и учреждением.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов определяются в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», другими федеральными законами, приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации, Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 N 44 "Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20, настоящими Правилами, иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для сотрудников учреждения и 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.

1.4. Медицинская помощь пациентам оказывается в следующих формах:
экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;
неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, без явных признаков угрозы жизни пациента;

плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

1.5. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.6. Ознакомление пациента с настоящими Правилами в амбулаторно-поликлиническом подразделении учреждения осуществляется устно, а в стационарных структурных подразделениях - под роспись в медицинской документации.

1.7. Лечащий врач вправе прекратить прием пациента в случае несоблюдения пациентом (его законным представителем) правил поведения, в частности, в случаях, если пациент допустил нецензурные обращения, угрозы, оскорбления в отношении медицинского персонала, а также иное поведение, которое, по мнению лечащего врача, препятствует продолжению приема.

2. Общие правила поведения пациентов, их законных представителей и посетителей.

2.1. В учреждении запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил) в стационарных отделениях и кабинетах поликлиники, в которых установлен санитарно-эпидемический режим;
- курение на территории и в помещениях учреждения;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- выбрасывание мусора, отходов в не предназначенные для этого места.
- проносить на территорию учреждения огнестрельное, газовое, холодное оружие, либо ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества или иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- преграждать, либо препятствовать каким-либо способом проезду по территории учреждения санитарного, аварийного или служебного транспорта, в том числе путем оставления в проездах личного автотранспорта (автомашин, мотоциклов, велосипедов и т. д.);

- выполнять на территории принадлежащей учреждению функции торговых агентов, распространителей продукции, устроителей рекламных коммерческих акций;
- размещать в помещениях и на территории учреждения объявления рекламного характера без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- проносить либо перемещать по территории крупногабаритные предметы;
- использовать имущество учреждения не по назначению и выносить его за пределы больницы;
- находиться на территории учреждения с домашними или дикими животными (собаками, кошками либо другими объектами животного мира);
- осуществлять сбор ягод, плодов, соцветий, срывать цветы, портить газоны, либо иным способом уничтожать произрастающие на территории учреждения объекты растительного мира;
- находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения медперсонала;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов либо из информационных папок;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях учреждения;

2.2. При обращении за медицинской помощью в учреждение пациент (законный представитель пациента) обязан:
- соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину и чистоту;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- выполнять назначения и рекомендации врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от разглашения информации о состоянии его здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов;
- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

3. Правила поведения пациентов в круглосуточном стационаре.

3.1. Приём пациентов, поступающих на стационарное лечение в учреждение, осуществляется в плановом и экстренном порядке в приёмном отделении.

3.2. При поступлении в стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, выписку из истории болезни (амбулаторной карты).

3.3. На госпитализируемых больных оформляют соответствующую медицинскую документацию, затем пациент направляется в профильное отделение.

3.4. В случае отказа от госпитализации врач оказывает пациенту необходимую медицинскую помощь и оформляет письменный отказ от медицинского вмешательства с указанием причин отказа в журнале приема и отказа от госпитализации стационарных больных.

3.5. В стационарных отделениях устанавливается распорядок дня в соответствии с приложениями 3,5 к настоящему приказу.

3.6. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы в специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

3.7.В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

3.8. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

3.9. В помещениях стационарных отделений запрещается:

- хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники и другие электроприборы;
- включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
- самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
- иметь колющие и режущие предметы;
- использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- покидать учреждение и выходить за территорию учреждения без разрешения врача.

3.10. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

3.11. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
- незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

3.12. На законных представителей, пребывающих в стационаре совместно с пациентами, распространяются обязанности и ограничения, установленные настоящим приказом для пациентов.

3.13. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые учреждение ответственности не несёт.

3.14. За сохранность личных вещей пациента учреждение ответственности не несет.

3.15. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

4. Ответственность пациентов.

4.1 Нарушение Правил внутреннего распорядка пациентов учреждения, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечёт ответственность, установленную действующим законодательством.

4.2. За нарушение режима и настоящих Правил пациент учреждения, находящийся на стационарном лечении, выписывается с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

4.3. Нарушением режима и настоящих Правил считается:
- грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам;
- несоблюдение настоящих Правил;
- однократная неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению или усмотрению представителей пациента или родственников;
- однократное самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное прохождение лечения в другой медицинской организации без информирования об этом лечащего врача;

- отказ от направления или несвоевременная явка на врачебную комиссию;
- курение на территории и в помещениях учреждения;
- нахождение на территории и в помещениях учреждения в состоянии алкогольного (наркотического, токсического) опьянения.

4.4 Пациент/посетитель учреждения несет материальную ответственность за порчу мебели, инвентаря и оборудования учреждения - в размере стоимости испорченной вещи.

4.5. В случае нарушения пациентами либо посетителями требований настоящих Правил, в том числе общественного порядка, сотрудники или охрана учреждения вправе делать им замечания, вызывать наряд полиции, применять иные меры воздействия предусмотренные действующим законодательством.

Пациенты и посетители, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Правила внутреннего распорядка пациентов при оказании медицинской помощи в стационаре дневного пребывания.

5.1. В стационар дневного пребывания (СДП) госпитализируются пациенты, не требующие круглосуточного медицинского наблюдения, для проведения диагностических, лечебных мероприятий с применением современных технологий лечения и обследования.

5.2. В своей деятельности СДП использует диагностическую, лечебную базу и консультации специалистов учреждения.

5.3. Направление пациентов на лечение и обследование в СДП осуществляется в соответствии с показаниями лечащим врачом поликлиники или стационара, отбор больных в дневной стационар осуществляет заведующий профильного отделения, на базе которого созданы дневные стационары.

5.4. Госпитализация пациентов, поступающих в СДП, осуществляется в приемном отделении учреждения. При поступлении необходимо представить следующие документы:направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, выписку из амбулаторной карты, результаты обследований. В приемном покое оформляется медицинская карта стационарного больного.

5.5. Пациент должен находиться в отделении в сменной обуви и чистой одежде, соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, санузел) и соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

5.6. Самовольный уход пациента из СДП расценивается как отказ от медицинской помощи, в

данном случае пациент выписывается.

5.7. Пациенты СДП питанием не обеспечиваются.

5.8. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и учреждением.

6.1. К наиболее типичным конфликтным ситуациям относятся:
- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения стандартов медицинской помощи, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

6.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу учреждения, в которой ему оказывается медицинская помощь.
6.3. Рассмотрение жалоб и обращений осуществляется в порядке, определенном Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ и ведомственных нормативных актов.
6.4. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию учреждения согласно графику приема граждан или обратиться в письменном виде с жалобой (заявлением). Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются врачебной комиссией учреждения.
6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
6.7. 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.

6.8. 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, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть предложения заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
6.9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6.10. Письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
6.11. Ответ на обращение, поступившее в учреждение, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.
6.12. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Глава 7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

7.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения. 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.
7.2. 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 не способных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.
7.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляющая врачебную тайну может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

Приложение 2
к приказу № 12
от 03.01.2022

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БОЛЬНЫХ, НАХОДЯЩИХСЯ НА СТАЦИОНАРНОМ ЛЕЧЕНИИ В ГБУЗ «КРАЕВАЯ БОЛЬНИЦА №4»

1. В целях обеспечения непрерывности лечебного процесса стационарные отделения ГБУЗ «Краевая больница №4» работают в круглосуточном режиме.
2. В период введения карантина посещение пациентов **запрещено**.
3. Посещение больных, находящихся на стационарном лечении, разрешено ежедневно с 16.00 до 20.00 часов.

   В воскресные и праздничные дни - с 10.00 до 13.00 и с 16.00 до 20.00 час.
4. Для ухода за тяжелобольными пациентами родственники допускаются с разрешения заведующего отделением.
5. Посещения пациентов в инфекционных отделениях учреждения запрещены. Передачи продуктов питания и предметов первой необходимости принимаются в установленном порядке и сроки отделения, через медицинский персонал.
6. К пациентам допускается одновременно один посетитель. Дети до 14 лет в стационарные отделения не допускаются! Длительность посещения - не более 20 минут.
7. Посетители стационара должны иметь при себе сменную обувь. При отсутствии сменной обуви, бахилы. В верхней одежде посетители в палаты не допускаются.
8. Перечень продуктов и количество, разрешенных для передачи пациентам в учреждении:
   - Молоко пастеризованное 0,5 л
   - Кефир и молочнокислые продукты 0.5 л
   -Масло сливочное 100 г
   -Сливки 100 г
   -Печенье 200-300 г
   - Конфеты (зефир, пастила, мармелад) 200—300 г
   - Варенье (джем) 0,5 кг
   - Фрукты (абрикосы, персики, яблоки, сливы, груши) не более 1 кг
   - Свежие овощи (огурцы, помидоры) не более 0,5 кг
   - Соки (фруктовые, овощные) не более 1 л
   - Минеральная вода не более 1,5 л
   - Хлебобулочные изделия не более 0,5 кг
9. Условия для хранения продуктов (передач) пациентов в отделении:

- продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом , в соответствии с назначенной диетой, хранение при условии соблюдения температурного режима (от +4 до +8);
- срок хранения продуктов с момента вскрытия заводской упаковки не более 24 часов;
- готовые блюда (домашнего приготовления) должны быть употреблены в течение 2 часов от момента передачи пациенту;
- продукты в холодильнике должны храниться в целлофановых пакетах с указанием даты,

ФИО пациента, номера палаты;

- ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках и тумбочках.

10. Пищевые продукты с истекшим сроком годности, хранящиеся без целлофановых пакетов (в холодильнике), без указания даты, фамилии и номера палаты больного, а также имеющие признаки порчи, подлежат утилизации в пищевые отходы.

Приложение 3
к приказу № 12
от 03.01.2022

Правила внутреннего распорядка
амбулаторно-поликлинического подразделения
(Детская поликлиника)

1. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

1.1. Детская поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь детям от 0 до 17 лет включительно(17лет11мес29дней).
В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи прикрепление к Поликлинике лиц на медицинское обслуживание осуществляется по территориальному принципу. На учет оформляются дети, проживающие на территории обслуживания детской поликлиники в Адлерском районе г Сочи. Узнать о распределении микрорайонов по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру.
При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью ребенка) необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 (112).

1.2. При постановке на учет и при перерегистрации пациент (его законный представитель) обязан предоставить следующие документы:
- документ, удостоверяющий личность законного представителя (паспорт) и ксерокопию;
- свидетельство о рождении ребенка (до 14лет), паспорт (для детей старше 15лет) с ксерокопией;
-страховой медицинский полис ребенка (оригинал и ксерокопия);
-СНИЛС ребенка (ксерокопия);
- история развития ребенка
- карта профилактических прививок (форма 63) или сертификат прививок;
- медицинская карта ребенка (форма 026/у-2000), для детей, посещающих образовательные учреждения.

1.3. Для получения медицинской помощи пациент (законный представитель) должен записаться на прием к специалисту. Существуют следующие способы записи:
1) По номеру телефона 240-00-65
2) Через портал https://www.kuban-onlin.ru
3) Через информационные модули в холлах поликлиники.

1.4. При записи на прием к врачу, Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес, номер полиса, контактный телефон

1.5 Медицинская помощь на дому осуществляется врачами Поликлиники в случаях:
- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (температура – 37,5 градусов и выше, рвота, жидкий стул, сыпь, любое ухудшение состояния здоровья ребенка до 3 лет);
- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом.

Пациент (законный представитель) может вызвать по телефону на дом участкового врача с 8.00 до 14.00.

1.6 В субботу и праздничные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике с 9.00 до 16.00, приём вызовов на дом дежурными врачами с 8.00 до 12.00. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

1.7. В Поликлинике при первичном обращении на пациента участковый врач оформляет медицинскую карту «История развития ребенка» (форма 112), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (проживания) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

1.8. В случаях, когда «История развития ребенка» отсутствует в поликлинике (изъята по запросу страховых компаний, ФОМСа, правоохранительных органов, и др.) в регистратуре оформляется вкладыш к форме 112.

1.9. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

1.10. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.

1.11. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста.

1.12. 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 справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники у регистратуры, на сайте учреждения.

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

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

1.15. Оказание первичной- медицинской помощи несовершеннолетним детям до 15-летнего возраста осуществляется только в присутствии законного представителя (родитель, опекун, попечитель).

2.Права и обязанности пациентов

2.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом №323 –ФЗ от 21.11.2011г. “Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации”

2.2. 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;
– 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, 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;

2.3. 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);
– 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 Поликлиники;
– 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 Поликлиники.

2.4. На территории Поликлиники запрещается:
– приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки 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 инвалидам по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании поликлиники и оборудованным удерживающим устройством для собаки.
– 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.

3. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

3.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. В случае конфликтных ситуаций пациент(его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.

3.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача (заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы). 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.

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

3.5. 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.

3.5. 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.

3.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

3.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. 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.

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

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

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

5.2. 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.

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

5.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов Поликлиники.

5.5. 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.

6. График работы поликлиники и ее должностных лиц

6.1. Режим работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
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.

6.2. 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.

6.3. Прием пациентов населения 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.

6.4.Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

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