

УТВЕРЖДАЮ

Начальник ГОБУЗ «КГВВ»

Э.В. Григорьев

13 января 2025

Правила внутреннего распорядка для пациентов

I. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники 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;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы поликлиники и ее должностных лиц;

2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих консультирование, исследования и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

II. Порядок обращения пациентов в поликлинику Госпиталя ветеранов войн.

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

1.1. поликлиника Госпиталя является консультативной, прикрепленных лиц не имеет.

2. 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 : 112 круглосуточно.

3. Медицинская помощь населению осуществляется по консультативному принципу непосредственно в поликлинике понедельник-пятница, с 7:00 до 19:00 в соответствии с еженедельным графиком работы врачей - специалистов.

4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель может обращаться на прием через электронную запись ЕПГУ, 122 или регистратуру Госпиталя по телефону. При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. 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 ио данным прописки (регистрации)

на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, информация о категории льгот федерального закона №5 «О Ветеранах».

5. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в картохранилище. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством.

6. Необходимым предварительным условием медицинского осмотра и консультаций является информированное добровольное согласие пациента, в том числе, на медицинское вмешательство. На медицинские вмешательства дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя обязательна.

7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения начальником госпиталя и его заместителями, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме, на сайте госпиталя ветеранов войн ГОБУЗ "Клинический Госпиталь ветеранов войн" .

8. Перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить талон в регистратуре или в инфомате.

9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного консультирования пациентов.

10. Экстренная госпитализация осуществляется в соответствии с действующей маршрутизацией на территории региона в медицинские организации 2 и 3 уровня скорой медицинской помощью или при непосредственном обращении пациента.

III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава III)

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
 - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
 - обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
 - сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных
 - сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- 2.1. соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;
- 2.2. бережно относиться к имуществу поликлиники;
уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, обеспечивать беспрепятственное получение медицинской помощи уставным категориям Госпиталя ветеранов войн (Ветераны великой Отечественной войны, ветераны боевых действий СВО);
- 2.3. уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
- 2.4. предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья а), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 2.5. выполнять медицинские предписания;
- 2.6. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 2.7. соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- 2.9. Соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях.

3. 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.

4. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:

- 4.1. Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- 4.2. 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.
- 4.3. Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- 4.4. Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники.
- 4.5. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

IV. 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 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.

V. Порядок, получения информации о состоянии здоровья пациента.

1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

2. В случае, отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

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

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

2. Документации, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или, или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

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

4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре поликлиники.

VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего 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 начальником госпиталя в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами.

4. Прием населения (больных и их родственников) начальником госпиталя или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой. Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.