

Правила внутреннего распорядка пациентов, их законных представителей и посетителей ООО «Первая детская поликлиника».
(разработаны в соответствии со ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

I. Общие положения.

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

2. Правила поведения для пациентов, их законных представителей и посетителей поликлиники включают:

- порядок обращения в поликлинику;
- права и обязанности пациентов, их законных представителей и посетителей поликлиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, его законными представителями, 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.

3. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

4. Настоящие правила поведения для пациентов, их законных представителей и посетителей поликлиники должны находиться на информационном стенде организации, а также размещены на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Порядок обращения пациентов в ООО «Первая детская поликлиника».

1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя медицинской организации и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.

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 03 круглосуточно.

3. Плановая медицинская помощь оказывается по предварительной записи. Предварительная запись проводится:

- При личном обращении граждан по адресу: г. Екатеринбург, ул. П. Шаманова д. 16. ПН-ПТ 08.00-20.00, СБ-ВС 08.00-15.00;
- По телефонам регистратуры: 8 (343) 204-81-09;
- По телефону единой городской регистратуры: 8 (343) 204-76-76 (время работы с 8 утра до 18 вечера в будние дни);
- Через сайт: www.medincom.info.

Острые больные и больные, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются в кабинете неотложной помощи №112.

В соответствии с действующим законодательством, предельный срок ожидания оговорен территориальной программой обязательного медицинского страхования.

4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, 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 учреждения.

5. При обращении в регистратуру организации пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении, паспорт) и действующий страховой полис обязательного медицинского страхования пациента. В регистратуре организации при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (история развития ребенка). Медицинская карта (история развития ребенка) пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в медицинской организации. Медицинская карта (история развития ребенка) выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другую медицинскую организацию. Информация о выдаче медицинской карты (истории развития ребенка) на руки заносится в специальный журнал. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты (истории развития ребенка) из поликлиники без согласования с руководством.

6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель,

несовершеннолетних пациентов в поликлинике в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

7. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.

8. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача-педиатра либо врача-специалиста, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

III. Права и обязанности пациентов, их законных представителей и посетителей поликлиники.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент и его законные представители имеют 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;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- 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 поликлиники, 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. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют дети-инвалиды.

3. Пациент, его законные представители и иные сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, их законных представителей, а также иных посетителей поликлиники;
- бережно относиться к имуществу поликлиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- соблюдать правила запрета не курение в медицинских организациях;
- соблюдать тишину в холле и коридорах, так как в кабинетах идут врачебные приемы; на приеме выключать звук мобильного телефона.

4. Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и

посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, 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 киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

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

- распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения поликлиники;
- приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках (за исключением средств, необходимых для передвижения детей-инвалидов) и всех подобных средствах в помещении поликлиники;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

IV. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, его законными представителями, а также иными посетителями поликлиники.

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 к заведующему отделением, в администрацию поликлиники 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 организации, в которую 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 предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту, его законным представителям 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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

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

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. Документацией, удостоверяющей временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), 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 (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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 100 кабинете 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 главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно на информационном стенде при входе в поликлинику.

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