

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Сантем»

 В.С. Кузнецов

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ
ПАЦИЕНТОВ СЕМЕЙНОЙ ПОЛИКЛИНИКИ ООО
«САНТЕМ»**

г.Красноярск, 2018

- 1 Общие положения
- 2 Порядок обращения пациента
- 3 Права и обязанности пациентов
- 4 Правила поведения пациентов и их законных представителей
- 5 Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом
- 6 Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
- 7 Порядок предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них
- 8 Правила получения молочных продуктов
- 9 Ответственность за нарушение правил пациентом
- 10 Заключительные положения

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются локальным нормативным правовым актом ООО «Сантем» семейная поликлиника (далее - Поликлиника), 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.

1.2 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов (его представителей), 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.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают: - порядок обращения пациента в Поликлинику; - права и обязанности пациента; - порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом; - 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.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте (возле регистратуры), информация о месте нахождения Правил вывешена в Поликлинике на видном месте.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. 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 учреждения и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.

2.2. 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, 03 круглосуточно.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будни дни с 7.30 до 19.00, в субботу с 09.00 до 14 00 часов.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель может лично обратиться в регистратуру учреждения либо записаться на прием посредством сети Интернет.

При каждом обращении на ресепшне учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента.

На ресепшн учреждения 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, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. В случае направления пациента лечащим врачом пациента на консультацию в другое лечебное учреждение пациенту на руки выдается выписка из медицинской карты. Медицинская карта выдается только по согласованию с зав. поликлиникой. Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный Журнал. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством.

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

2.6. Острые больные и больные, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, принимаются семейными врачами в течение дня в порядке общей очереди в течение 2 часов с момента обращения.

2.7. 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 на ресепшне в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

2.8. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан обратиться на ресепшн учреждения для оформления статистического талона и предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорта) и действующий страховой полис. Стат. талон на пациента, записанного по предварительной записи, в день приема находится в кабинете врача.

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

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

2.11. Предварительная запись пациента на прием к семейному врачу осуществляется посредством:

- личного обращения на ресепшн поликлиники по адресу Ярыгинская набережная, 29 с 07.30 до 19.00 с понедельника по пятницу.

- телефонного звонка по многоканальному телефону 8 (391) 2-80-33-03 с 07.30 до 19.00 с понедельника по пятницу.

- на сайте поликлиники www.santem24.com через личный кабинет. Удаленная запись на прием к врачу производится самостоятельно, без участия медицинских работников, через интернет на плановый прием к семейному врачу круглосуточно. Расписание открыто на 10 рабочих дней.

2.12. Прием пациентов врачами Поликлиники проводится согласно расписания. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.13. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.14. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Поликлинику (регистратора, врача) по телефону в возможно короткие сроки.

2.15. Вызов семейного врача на дом осуществляется в будние дни с 08.00 до 16.00 по тел. 8 (391) 2-80-33-03 или лично при обращении на ресепшн поликлиники.

2.16. Сроки ожидания медицинской помощи составляют:

- Прием семейного врача – 24 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- Консультация врачей-специалистов – 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;
- Первичная медико-санитарная помощь в неотложной форме – не более 2 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- Лабораторные и диагностические инструментальные исследования (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) – 14 календарных дней со дня назначения;
- Плановая госпитализация/оказание специализированной медицинской помощи – не более 30 дней со дня выдачи направления.
- Проведение КТ, МРТ и ангиографии – 30 дней со дня выдачи направления.

2.17. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в специально оборудованных кабинках. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.18. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.18. В случае обращения пациентов в Поликлинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий,

Поликлиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.19. В случае обращения в Поликлинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.20. В случае отсутствия возможности в Поликлинике провести какие-либо дополнительные исследования по медицинским показаниям, лечащий врач самостоятельно или через врачебную комиссию направляет пациента в другие медицинские организации, включая частные, краевые согласно утвержденных квот, порядков. Все исследования в других медицинских организациях по направлению семейной поликлиники «Сантем» в соответствии с утвержденными порядками проводятся бесплатно.

2.21. Направление пациентов на плановую госпитализацию осуществляется лечащим врачом по клиническим показаниям, требующим интенсивных методов лечения и круглосуточного наблюдения - в круглосуточный стационар и не требующим круглосуточного наблюдения - в дневной стационар, в т.ч. дневной стационар ООО «Сантем»

2.22. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Министерством здравоохранения Красноярского края.

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

2.24. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, его заместителями, заведующим отделением пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники.

2.25. Поликлиника осуществляет обработку персональных данных пациента и обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

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

3.2. Пациенты в Поликлинике имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача с учётом взаимного согласия, а также выбор лечебного учреждения в соответствии с договорами обязательного или добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- проведение по его просьбе консилиума;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;
- получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- обращение с жалобой к должностным лицам Поликлиники, а также к главному врачу, должностным лицам государственных органов или в суд.

3.3. Пациенты в Поликлинике обязаны:

- 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;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 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 персоналу.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

4.1. На территории Поликлиники запрещается:

- приносить в Поликлинику и служебные помещения 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;
- разбрасывать мусор в кабинетах, в коридорах, а также в местах общего пользования;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- выносить медицинскую карту ребенка за пределы поликлиники;
- посещать Поликлинику с домашними животными;
- курить в помещениях Поликлиники и на территории;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- 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.

4.2. Рекомендуется соблюдать правила личной гигиены.

4.3. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОЛИКЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается на рассмотрение заместителю главного врача по медицинской части. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Поликлиники в электронном виде (<http://www.гдп2.рф>). Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона или электронной почты.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте, по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

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

5.5. 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.

5.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждений, в которые 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами женской консультации. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. В случае отказа пациента или его законного представителя от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ.

7.1. Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются пациенту либо его законному представителю, если пациенту оказывается медицинская помощь в ООО «Сантем» (его структурных подразделениях).

7.2. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет письменное заявление о предоставлении медицинских документов (их копий). При подаче заявления, а так же при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них предъявляет документ, удостоверяющий личность).

7.3. Копии медицинских документов и выписки из них предоставляются бесплатно не чаще одного раза в месяц. По необходимости, предусмотренной законодательством РФ, получение копий медицинских документов и выписок из них может происходить чаще.

7.4. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них осуществляется за определенный период времени однократно и в количестве одного экземпляра. Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

7.5. Копии медицинских документов заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью заведующего подразделением с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью с полным наименованием учреждения (Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Красноярская городская детская поликлиника №2»).

7.6. Выписки из медицинских документов оформляются в произвольной форме с проставлением штампа учреждения или на бланке учреждения, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью с полным наименованием учреждения.

7.7. Основанием для предоставления пациенту либо его законному представителю оригиналов медицинских документов пациента является запрос иной медицинской организации во всех случаях, связанных с оказанием пациенту медицинской помощи. В случае предоставления пациенту либо его законному представителю оригинала медицинского документа в подразделении, где был выдан документ, сохраняется его копия.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ ПАЦИЕНТОМ.

8.1. Пациент (его представитель) несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников

охранного предприятия или наряд милиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками правоохранительных органов.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Поликлиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.