

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ТАМБОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №3 ИМ.И.С.ДОЛГУШИНА
Г. ТАМБОВА»

ПРИКАЗ

28.02.2025

№ 84

г. Тамбов

Об утверждении «Правила внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей» поликлиники
ТОГБУЗ «ГКБ №3 им.И.С. Долгушина г. Тамбова»

В целях реализации прав пациента при получении медицинских услуг в поликлинике ТОГБУЗ «ГКБ № 3 им.И.С. Долгушина г. Тамбова», создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного, своевременного обследования и лечения, предупреждения и пресечения административных и иных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей» поликлиники ТОГБУЗ «ГКБ №3 им. И.С. Долгушина г.Тамбова» (Приложение №1).
2. Разместить «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей» на информационных стендах в поликлинике и на его официальном сайте в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».
- 3.Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Дудкину Е.П.

Главный врач



А.В. Баранов

Приложение №1
УТВЕРЖДЕНО
приказом ТОГБУЗ «ГКБ №3
им.И.С.Долгушина г. Тамбова»
от _____ № ____

«Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей»
поликлиники ТОГБУЗ «ГКБ №3 им.И.С. Долгушина г. Тамбова»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) устанавливают в соответствии с законодательством Российской Федерации правила поведения пациентов во время нахождения в помещениях и на территории поликлиники ТОГБУЗ «ГКБ №3 им.И.С.Долгушина г. Тамбова» (далее - учреждение).

Действие настоящих Правил распространяется на пациентов, посетителей и работников поликлиники

1.2. Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента в поликлинике при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения доступности медицинской помощи, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения пациентов путем размещения на информационном стенде в регистратуре поликлинике и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Медицинская помощь оказывается: - в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи .

1.5. Платные услуги предоставляются на иных условиях, чем предусмотрено территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, по желанию пациента.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

2.1. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому. Режим работы поликлиники: понедельник - пятница с 8.00 до 20.00, суббота с 8.00 до 16.00, воскресенье с 8.00 - 15.00. Прием вызовов на дом медицинскими регистраторами осуществляется ежедневно с 8.00 до 19.00., в субботу с 8.00 до 15.00, .воскресенье с 8.00 - 14.00.

2.2. Записаться на прием к врачу можно:

- Через портал Госуслуги.
- Через портал пациента
- Через Центр многоканальной телефонной записи на прием к врачу по номеру - 122
- Через информационный киоск, установленный в холле поликлиники
- В регистратуре поликлиники, обратившись лично, либо позвонив по номеру телефона регистратуры медицинской организации: 75-64-76;

2.3. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону. Прием пациентов для оказания экстренной помощи производится без записи.

Запись на плановый прием осуществляется по прикреплению к медицинской организации. Самостоятельно Вы можете записаться на прием к врачам-специалистам в поликлинике к которой прикреплены:

- врач-терапевт участковый
- врач общей практики (семейный врач)
- врач-хирург
- врач-офтальмолог
- врач-оториноларинголог
- врач-акушер-гинеколог

Для записи к другим профильным специалистам, надо получить направление от участкового врача-терапевта. С результатами исследований, участковый врач-терапевт, при необходимости запишет Вас к узкому специалисту (кардиологу, неврологу и др.)

2.4. При первичном обращении в регистратуру поликлиники пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) СНИЛС и действующий страховой полис.

2.5. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта не выдается на руки пациенту, а переносится в кабинет регистратором или медицинской сестрой.

2.6. 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 информационного стенда, расположенного в холле поликлиники и на сайте больницы.

2.7. Прием населения главным врачом, заместителями главного врача осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на стенде в холле регистратуры поликлиники.

2.8. Режим работы рентгенологического, маммографического кабинета, кабинета флюорографии определяется в соответствии с требованиями к методике обследования и требованиям, предъявляемым к рентгеновскому кабинету при эксплуатации.

2.9. Неотложная медицинская помощь оказывается в день обращения, независимо от места проживания.

2.10. Если в назначенный день прием пациента невозможен (по причине болезни врача, или по иному основанию, не зависящему от пациента), пациент уведомляется об этом заранее по телефону или непосредственно при личном обращении пациента

в поликлинику. Пациентам предлагается запись на прием к врачу на свободные слоты по согласованию.

2.11. Если в назначенный день прием невозможен по причине, зависящей от пациента, он уведомляет об этом регистратуру поликлиники тел.75-74-76. Повторный приём пациента осуществляется в день и время по согласованию.

3. Пациент имеет право.

3.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

3.2. Выбор врача и выбор медицинской организации;

3.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.4. Проведение по его просьбе консилиума и получение консультаций врачей-специалистов;

3.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.6. Получение информации о состоянии своего здоровья (в т.ч. на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов), выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.7. Получение информации о ФИО. должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну, сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении ;

3.9. Выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием для получения медицинской услуги;

3.10. Отказ от медицинского вмешательства;

3.11. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.12. Обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

4. Пациент обязан:

4.1. Соблюдать режим работы медицинской организации и правила внутреннего распорядка поликлиник для пациентов.

4.2. Бережно относиться к имуществу поликлиники;

4.3. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам,

участвующим в оказании медицинской помощи;

4.4. Уважительно относится к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.

4.5. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных заболеваниях.

4.6. Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.7. Являться на прием (диагностическое исследование, процедуру) к назначенному времени;

4.8. Соблюдать правила запрета курения в медицинской организации и на её территории.

4.9 При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (законный представитель) имеет право непосредственно обратиться лично или с письменным обращением, в администрацию поликлиники или к дежурному администратору.

5.2. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица поликлиники, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование поликлиники, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.6. Письменное обращение, поступившее в поликлинику, рассматривается в

течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента.

6.2. Основанием для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является письменный запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

6.3. Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

6.4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется заместителем главного врача по поликлинической работе.

6.8. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

6.09. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

6.10. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме.

6.11. Информация, содержащаяся в медицинской карте, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту .

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность,

а также выписок из медицинской документации утверждено Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность, является установленной формы листок нетрудоспособности. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской карте. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

8. Информация о порядке оказания платных услуг

8.1. Платные медицинские услуги оказываются: - на иных условиях, чем предусмотрено территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами, по желанию гражданина, гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг.

8.2. Цены на медицинские услуги (Прейскурант) утверждается приказом главного врача медицинского учреждения.

8.3. Платные услуги оказываются на основании заключенного Договора, который регламентирует виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

9. Ответственность за нарушение Правил

9.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации) и подписания информированного добровольного согласия на оказание медицинской помощи, за несоблюдение указаний (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.

9.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники поликлиники должны уведомить об этом администрацию поликлиники.

9.3. В случае, если факт нарушения Правил связан с оказанием пациенту медицинской помощи, медицинский работник фиксирует его в медицинской документации.

9.4 В случае, если нарушение Правил носит характер административного правонарушения либо уголовного преступления, работник поликлиники, ставший его свидетелем либо пострадавшим, вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.3. За нарушение настоящих Правил посетители и пациенты, воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории поликлиники, причинение морального вреда работникам поликлиники, причинение вреда деловой репутации, а

также материального ущерба имуществу поликлиники, несут гражданско-правовую, административную, уголовную ответственность, в соответствии с Российским законодательством.