

**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа
«Пионерская районная больница»
(БУ «Пионерская районная больница»)**

16» 09 2018г.

П Р И К А З № 112
**«Об утверждении «Правил внутреннего распорядка для пациентов
поликлиники (врачебных амбулаторий)»**

Руководствуясь требованиями федерального закона от 21.11.2011 № 323-03 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов, письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для пациентов (врачебных амбулаторий)» (далее Правила) (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Заведующему поликлиникой – Герасимову К.А.:
 - 2.1. Довести до сведения всех заинтересованных лиц;
 3. Заведующей организационно - методическим отделом – Украинец Е.А.:
 - 3.1. обеспечить размещение Правил для ознакомления на информационных стендах, на официальном сайте учреждения.
 4. Документоведу - Мальцевой Т.К.:
 - 4.1. Ознакомить указанных в приказе лиц под роспись (лист рассылки) в течение трех рабочих дней с момента подписания приказа.
 5. Контроль за исполнением возложить на заведующего поликлиникой Герасимова К.А.

Врио. главного врача



Каджинова И.В.

Исполнитель:
юрисконсульт Басангова Е.И.

Утверждаю
Приложение к приказу № 242
от 16.09 2018г.
Врио. главного врача БУ ХМАО-Югры
«Пионерская районная больница»
Каджинова И.В. _____

Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники (врачебных амбулаторий)

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов», письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее — Поликлиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, 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 (врачебную амбулаторию);
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Поликлиники (врачебных амбулаторий) и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику (врачебную амбулаторию) .

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи население закрепляется за Поликлиникой (врачебными амбулаториями) по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-терапевтом неотложной помощи. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону — 4-04-47, 112, с мобильных телефонов «030», «112».

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике (врачебных амбулаториях) или на дому. В Поликлинике (врачебных амбулаториях) медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 18.00, в субботу с 9.00 до 12.00, воскресенье - выходной. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать на дом участкового врача: с понедельника по пятницу — с 8.00 до 14.00 (взрослая) с 8.00 до 12.00 (детство, амбулатории), в субботу 08:00-10:00, воскресенье — выходной.

Медицинская помощь вне Поликлиники (врачебных амбулаторий) осуществляется в следующих случаях:

— при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура — 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача); тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);

— при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами по направлению врача терапевта участкового (врача общей практики, педиатра) и по согласованию с заместителем главного врача по медицинской части.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру учреждения. При обращении пациент обязан представить документ,

удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), действующий страховой полис. В регистратуре 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 (паспорт и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!

2.5. Прием врачом осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Поликлинике (врачебных амбулаториях) осуществляется:

- при их непосредственном обращении в регистратуру,
- по направлению участкового врача или другого врача-специалиста,
- путем электронной записи через портал,
- через терминал.

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается лечащим врачом.

Запись на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов определяется в соответствии с программой государственных гарантий.

Время на прием пациента врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове 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, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники (врачебных амбулаторий), а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте учреждения.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства пациента, ему выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациента, нуждающегося в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.9 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «112» с мобильного.

3. Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.1. 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, отчестве, 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 врачу-терапевту участкового с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии врача-терапевта участкового;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных 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;

— 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;

3.2. Пациент обязан:

— соблюдать режим работы учреждения;

— соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Поликлиники (врачебных амбулаторий);

— правила поведения в общественных местах;

— соблюдать требования пожарной безопасности;

— соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

— соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

— сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания 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, а также согласие на обработку персональных данных;

— 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

— уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

— бережно относиться к имуществу учреждения;

— при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

— уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

— соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

— проносить в здание и служебные помещения Поликлиники (врачебных амбулаторий) 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;

— иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

— находиться в служебных помещениях Поликлиники (врачебных амбулаторий) без разрешения;

— потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

— курить в здании Поликлиники (врачебной амбулатории) и на ее территории;

— оставлять малолетних детей без присмотра;

— выносить из помещения Поликлиники (врачебных амбулаторий) документы, полученные для ознакомления;

— изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

— размещать в помещениях и на территории Поликлиники (врачебных амбулаторий) объявления без разрешения администрации Поликлиники;

— выполнять в помещениях Поликлиники (врачебных амбулаторий) функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники (врачебных амбулаторий) в иных коммерческих целях;

— находиться в помещениях Поликлиники (врачебных амбулаториях) в верхней одежде, грязной обуви;

— преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники (врачебных амбулаторий);

— запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р » Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию учреждения согласно графику приема граждан или обратиться к администрации учреждения в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. 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.

4.5. 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим поликлиникой или иными должностными лицами учреждения здравоохранения.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии (при подтверждении права на представительство).

6. График работы Поликлиники (врачебных амбулаторий) и ее должностных лиц.

6.1. График работы Поликлиники (врачебных амбулаторий) и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. С информацией о часах приема можно ознакомиться в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

6.3. Режим работы поликлиники (врачебных амбулаторий) утверждается главным врачом.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

7.1. В случае нарушения пациентом и иными посетителем Правил, работники Поликлиники (врачебных амбулаторий) вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники (врачебных амбулаторий), неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, а также материального ущерба имуществу учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.