

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ СЕМЕЙНОЙ ПОЛИКЛИНИКИ ООО «САНТЕМ»

- 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 21.00, 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, Поликлиники 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. ПРАВИЛА ПОЛУЧЕНИЯ МОЛОЧНЫХ ПРОДУКТОВ

8.1. Основанием для бесплатного обеспечения детей специальными молочными продуктами (жидкими, пастообразными, сухими) является нахождение детей первого и второго года жизни в семьях со среднедушевым доходом ниже величины прожиточного минимума, находящимися на учете в уполномоченных органах местного самоуправления городов и районов Красноярского края в сфере социальной поддержки и социального обслуживания.

8.2. Детям первого года жизни с рождения до 6 месяцев адаптированная молочная смесь, с 6 месяцев до 1 года вводятся молочные каши, с 8 месяцев назначаются творог, кисломолочный продукт.

Детям второго года жизни назначаются молочная каша, творог, кисломолочный продукт, молоко.

8.3. Выдача жидких и пастообразных молочных продуктов проходит строго по утвержденному графику аптечного или специализированного раздаточного пункта 3 раза в неделю (понедельник, среда, пятница) на основании рецепта, утвержденной формы.

8.4. При неявке в утвержденное время, молочные продукты за пропущенный период не возвращаются.

8.5. Выдача сухих молочных продуктов производится 1 раз в месяц в часы работы аптечных пунктов сети «Губернские аптеки» на основании рецепта по форме №107.

8.6. Если представитель ребенка не может получить молочные продукты по причине продолжительного отсутствия в городе, необходимо предварительно оформить заявление.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ ПАЦИЕНТОМ.

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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 имущества Поликлиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.