

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

Н.К. Кабанова

2016 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ГБУЗ ПК «ГДКП № 5»

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка Государственного бюджетного учреждения здравоохранения ПК "Городская детская клиническая поликлиника №5" (далее ГБУЗ ПК «ГДКП № 5» или Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.
2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ГБУЗ ПК «ГДКП № 5» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиники, а также работников Поликлиники.
3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения пациента в Поликлинику;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - график работы поликлиники и ее должностных лиц;
 - информацию о платных медицинских услугах;
 - ответственность за нарушение настоящих Правил.
4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются в информационных стойках в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники: <http://gdkp5.perm.ru/>.
5. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте с получением краткой памятки.

II. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
2. Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
3. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
4. Посетитель Поликлиники - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника не является местом работы.

5. Несовершеннолетние лица – граждане в возрасте до 14 лет, могут находиться в здании и служебных помещениях Поликлиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
6. Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Поликлинике.

III. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

1. ГБУЗ ПК «ГДКП № 5» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.
2. Для получения медицинской помощи пациент может:
 - Обратиться в регистратуру Поликлиники для записи на прием к врачу и получения талона амбулаторного пациента;
 - Записаться на прием к врачу по телефону, позвонив в регистратуру Поликлиники по номеру 228-07-18; 229-52-89.
 - Записаться на прием к врачу через Интернет-регистратуру на сайте министерства здравоохранения Пермского края <http://minzdrav.permkrai.ru/>, на Едином портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru или на региональном портале www.k-vrachu.ru.
3. При записи на прием к врачу Пациент в регистратуре поликлиники предъявляет:
 - паспорт или свидетельство о рождении ребенка;
 - полис обязательного медицинского страхования;
 - в случае записи на прием к врачу-специалисту для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи к указанным документам прилагается направление на консультацию к врачу-специалисту, выданное лечащим врачом.
4. В указанное в талоне время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.
5. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача по телефонам: 228-10-44, 229-59-58 в рабочие дни с 8.00 до 14.00, в выходные и праздничные дни с 14.00 до 24.00 по телефону: 228-07-71.
6. Лицам, проживающим на территории, закрепленной за другими лечебно-профилактическими учреждениями (далее ЛПУ) Пермского края, медицинская помощь в ГБУЗ ПК «ГДКП № 5» оказывается строго по направлению лечащего врача территориальной поликлиники. При отсутствии направления и по желанию пациента - на платной основе.
7. Узнать о территории обслуживания ГБУЗ ПК «ГДКП № 5» по участкам можно посредством личного обращения и по телефону в регистратуре, на стенде поликлиники, а также на сайте Поликлиники.
8. Пациенты, записавшиеся на приём к врачу в соответствие с пунктом 2 Порядка обращения пациента в поликлинику настоящих Правил обслуживаются по времени записи. Пациенты, не осуществившие предварительную запись на прием к врачу, принимаются после пациентов, предварительно записавшихся либо в свободное время между приемами предварительно записавшихся пациентов.
9. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится форма 112/у «История развития ребенка» или форма 025/у-04 «Карта амбулаторного пациента», в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес проживания и адрес регистрации, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования.
10. «История развития ребенка» и «Карта амбулаторного пациента» являются медицинскими документами Поликлиники и хранятся в регистратуре.

11. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а доставляется в кабинет врача медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласования с руководством Поликлиники! Факт выдачи «История развития ребенка» и «Карта амбулаторного пациента» регистрируется медицинским регистратором поликлиники в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления пациента (законного представителя) с разрешения руководителя лечебного учреждения.
12. Пациент лично, либо его законный представитель в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.
13. 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 справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стоек, расположенных в холле Поликлиники, а также на сайте Поликлиники.
14. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.
15. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.
16. При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, требующих круглосуточного наблюдения, интенсивной терапии и эпидемической изоляции, а также при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

IV. Права и обязанности пациентов

1. Пациент имеет право на:
 - выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
 - выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
 - отказ от медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Поликлиники, 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 законодательством.

2. Пациент обязан:

- 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 (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- своевременно и неукоснительно выполнять все 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;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 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 прекращения;
- 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;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;

- посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
 - бережно относиться к имуществу Поликлиники;
 - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
 - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
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 Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники 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 без разрешения;
 - потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
 - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Поликлиники;
 - играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
 - оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из помещения Поликлиники 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 объявления без разрешения администрации Поликлиники;
 - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
 - выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
 - находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
 - преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;
 - запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
 - запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

V. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами Поликлиники должностным лицом Поликлиники ответственным за работу с обращениями граждан:

- Заместитель главного врача по медицинской части Ольга Алексеевна Перминова.

VI. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Поликлинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах

- медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
 3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
 4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
 5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.
 6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
 7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц

1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового 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 и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационных стойках.
5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

VIII. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи
2. Право оказания платных медицинских услуг Поликлиники предусмотрено Уставом учреждения.
3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.
6. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

IX. Ответственность за нарушение настоящих Правил

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации ГБУЗ ПК «ГДКП № 5», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.