

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ПОЛИКЛИНИКИ ТОГБУЗ «КИРСАНОВСКАЯ ЦРБ»**

Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Правила определяют права и обязанности пациента, правила поведения в поликлинике, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяются на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:**

- общие положения;
- порядок обращения пациента;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.
- представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

## **1. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

В поликлинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.

При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом.

Режим работы: в рабочие дни с 8.00 до 18.00 часов, в праздничные и выходные дни с 9.00 до 13.00 часов.

Прием пациентов врачами проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

## **Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством:**

- записи через Единый портал гос.услуг и на сайте поликлиники;
- записи по телефонам регистратуры поликлиники 2-03-63 (доб. 100); регистратуры детской поликлиники 2-03-63 (доб. 101
- терминала самозаписи, расположенного в холле 1 этажа;
- запись через регистратуру поликлиники у окна

При входе в поликлинику пациента встречает дежурный регистратор поликлиники и провожает пациента до регистратуры. Верхнюю одежду пациент должен оставить в гардеробе.

При обращении пациента, в регистратуре заводится медицинская карта, для оформления которой пациент предоставляет паспорт, полис, СНИЛС.

Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента. В случае непредвиденных и других обстоятельств, регистратор решает вопросы маршрутизации пациента, производит замену врача.

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

Врач подписывает с пациентом информированное согласие на оказание медицинских услуг. Поликлиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

## **2.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

**При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:**

- Уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- Выбор врача-терапевта участкового (врача общей практики);
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- Обращение с жалобой к должностным лицам, а также в контролирующие, надзорные органы или в суд;
- Сохранение работниками поликлиники 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.

**Пациент обязан:**

- Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов больницы;
- Бережно относиться к имуществу поликлиники.
- Пациент обязан соблюдать настоящие правила.

### **3.ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ПОЛИКЛИНИКЕ**

#### **Категорически запрещается:**

- курение на крыльце, а также в любых помещениях поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в поликлинике; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

Нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим.

Перед входом в режимный кабинет (процедурный, хирургический и др.) пользоваться сменной обувью находящейся у кабинета.

В помещениях поликлиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные бахилы и средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

Необходимо соблюдать правила личной гигиены.

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

Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию заведующей отделением общей практики.

Персонал имеет право удалить пациента из поликлиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

### **4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОЛИКЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ**

В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), к главному врачу, заместителю главного врача по медицинской

части. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений, в виде письменного или устного заявления либо направлена на сайт поликлиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

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.

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

#### **5.ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

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

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

#### **6.ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить лечащему врачу свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.

По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.