УТВЕРЖДАЮ:

главный врач

БУЗ УР «ДГП № 9 МЗ УР»

_____Н.В. Шаронова

«31» марта 2022 г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг БУЗ УР «ДГП № 9 МЗ УР»

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг БУЗ УР «ДГП № 9 МЗ УР» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Настоящие Правила обязательны для всех потребителей услуг, проходящих обследование и лечение в БУЗ УР «ДГП № 9 МЗ УР» (далее - поликлиника), а также иных посетителей поликлиники.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

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 поликлиники, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя поликлиники и врача - педиатра участкового, к которому прикрепляется пациент.

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: 103, 112 с мобильного телефона, круглосуточно. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будние дни с 08.00 до 19.00 час., в субботу с 09.00 до 16.00 час, в воскресенье и праздничные дни с 09.00 до 15.00 час.

При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру поликлиники либо записаться на прием через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

При первичном или повторном обращении в регистратуру поликлиники пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении), СНИЛС и действующий медицинский страховой полис пациента.

В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (далее - медицинская карта), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным проживания (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер медицинского страхового полиса, номер СНИЛС.

Медицинская карта является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другую медицинскую организацию. Информация о выдаче медицинской карты на руки заносится в соответствующий журнал. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

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.

Организация предварительной записи на прием к врачам - специалистам и врачам-педиатрам участковым осуществляется непосредственно через окно регистратуры, по телефонному звонку либо самостоятельно через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, принимаются врачами в день обращения.

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 в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники и на официальном сайте БУЗ УР «ДГП № 9 МЗ УР» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://9dgp18.ru/services (далее - официальный сайт).

В день приема пациент, минуя регистратуру, направляется в кабинет врача.

Медицинская карта пациента, записанного по предварительной записи, в день приема находится в кабинете врача.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.

Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача педиатра либо врача специалиста, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники

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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- ✓ обследование, лечение и нахождение в поликлиники в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;
- ✓ облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- ✓ выбор врача и медицинской организации в соответствии с действующим законодательством;
- ✓ отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных действующим законодательством;
- ✓ получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- ✓ защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- ✓ возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- ✓ соблюдать Правила;
- ✓ бережно относиться к имуществу поликлиники;
- ✓ уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ✓ уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;
- ✓ предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка),

в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- ✓ выполнять медицинские предписания;
- ✓ сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- ✓ соблюдать санитарно-гигиенические нормы: при входе в отделения поликлиники верхнюю одежду оставлять в гардеробе, надеть бахилы; соблюдать правила запрета курения в поликлиники.

Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники.

Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:

- ✓ являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- ✓ распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- ✓ приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
- ✓ пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т. п.);
- ✓ передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники;
- ✓ осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- ✓ находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения администрации;
- ✓ курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях;
- ✓ громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- ✓ оставлять малолетних детей без присмотра;
- ✓ выносить из помещений поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- ✓ изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов;
- ✓ размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без

разрешения администрации;

- ✓ оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники;
- ✓ использовать ненормативную лексику, вести себя грубо по отношению к посетителям и работникам поликлиники;
- ✓ портить мебель и предметы интерьера.

Пациентам рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве в кабинете врача.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения заявлений, жалоб и обращений граждан регламентирован Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ). В случае конфликтных ситуаций, пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде, к главному врачу через мобильное приложение WhatsApp по телефону +7 (912) 463-07-54.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема по личным вопросам. 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, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению порядке, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

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

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

Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, электронной почте, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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 о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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

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

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у - для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей.

Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы

выдается справка установленной формы. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

С 01.01.2022 для выплат пособий по болезни и по уходу за больным членом семьи, а также по беременности и родам останется только электронный листок нетрудоспособности (далее - ЭЛН). Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.12.2017 № 1567 утверждены Правила информационного взаимодействия страховщика, страхователей, медицинских организаций и федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертизы по обмену сведениями в целях формирования электронного листка нетрудоспособности. Основанием для перехода на ЭЛН является требование Федерального закона от 30.04.2021 № 126-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социального страхования».

7. Режим работы

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. Индивидуальные нормы нагрузки специалистов (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами.

График и режим работы утверждаются главным врачом. Информация о режиме работы специалистов размещена на официальном сайте, информационном электронном табло в холлах поликлиники, в инфомате около регистратуры.

Прием населения главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема, расписание приемов врачей и среднего медицинского персонала размещена на официальном сайте.

8. Ответственность

Пациент 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.

В случае нарушения пациентами и посетителями правил общественного порядка, работники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников

охранного предприятия или наряд полиции, 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.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу поликлиники, влекут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.