

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач СПб ГБУЗ

«Городская поликлиника №86»

Р.И. Дремов

2016 год

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ, Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ, Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге, распоряжением Комитета по здравоохранению № 829-р от 30.12.2009 г. «Об организации работы по предоставлению гражданам медицинских услуг врачами-специалистами в базовых амбулаторно-поликлинических учреждениях, осуществляющих прием взрослого населения, а также оказание амбулаторных медицинских услуг врачами-специалистами в учреждениях здравоохранения, участвующих в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Санкт-Петербурге», письмом МЗ РФ от 04.04.2005 г. № 734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», приказом МЗ СР РФ от 29.06.2011 г. № 624н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности», приказом МЗ СР РФ от 02.05.2012 г. № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

1.2. Распространяются на все структурные подразделения СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №86», включая поликлинику №86, поликлиническое отделение №57, детско-поликлиническое отделение №59, центр общей (семейной) практики, офис врача общей практики и женскую консультацию №39. Соблюдение настоящих Правил обязательны для всех пациентов поликлиники.

1.3. Правила включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику для получения медицинской помощи;
- права и обязанности пациента;
- 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;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.4. Правила размещаются на информационном стенде на первом этаже здания соответствующей поликлиники (поликлиническом отделении) в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте поликлиники: p-86.ru.

1.5. Факт ознакомления с Правилами подтверждается пациентом путем проставления подписи в заявлении при выборе гражданином медицинской организации в лице СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №86».

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.

2.1. СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №86» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению по участково-территориальному принципу.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление и другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №86» по телефону 535-23-34 или в городскую службу скорой медицинской помощи по телефону 03;

2.2. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению:

а) в качестве бесплатной - в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

б) в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.

2.3. Первичная медико-санитарная помощь оказывается гражданину имеющему прикрепление к медицинской организации в установленном порядке, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи. При выборе гражданином СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №86» для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин лично или через своего законного представителя обращается в поликлинику с письменным заявлением о выборе медицинской организации (далее - заявление) на имя руководителя медицинской организации (главного врача).

2.4. Первичная медико-санитарная помощь в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №86» оказывается амбулаторно, в том числе:

- при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, диспансеризации определенных групп населения или с иной профилактической целью при обращении пациента непосредственно в поликлинику на прием к участковому врачу, врачу специалисту, в случае вызова медицинского работника на дом или при активном посещении, патронаже медицинским работником пациента на дому с целью наблюдения за его состоянием, течением заболевания и своевременного назначения (коррекции) необходимого обследования и (или) лечения, при патронаже отдельных групп населения при выявлении или угрозе возникновения эпидемии инфекционного заболевания, больных инфекционным заболеванием, контактных с ними лиц и лиц, подозреваемых в наличии инфекционного заболевания;

- в условиях дневного стационара.

2.5. Для получения талона на прием к врачу пациент может обратиться в регистратуру Поликлиники, записаться в электронном виде через терминал (находиться в холе поликлиники), интернет ресурсы или через «Центр записи к врачу по телефону» 573-99-04. Для обращения к участковому врачу (терапевт, врач общей практики, педиатр) предварительной записи на прием не требуется, медицинская помощь оказывается в порядке «живой очереди» согласно часов работы терапевтического, педиатрического отделения, Центра общей (семейной) врачебной практики, офиса врача общей практики. Экстренная медицинская помощь оказывается без предварительной записи и безотлагательно, независимо от наличие прикрепления к медицинской организации.

Пациенты при оказании плановой медицинской помощи врачами специалистами без предварительной записи на прием (наличие талона) не принимаются. При наличии экстренных, неотложных медицинских показаний (развитие острых или обострении хронических заболеваний), в день обращения за медицинской помощью решение о необходимости осмотра, консультации пациента врачом специалистом принимает участковый врач или работник регистратуры в зависимости от состояния здоровья пациента.

Узнать о распределении закрепленного населения по участкам можно посредством личного или телефонного обращения (тел. 417-38-04) в регистратуру, а также на сайте Поликлиники.

2.6 Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

2.7. При наличии талона на прием к врачу пациент заблаговременно до указанного времени в талоне должен явиться в Поликлинику и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт и полис обязательного медицинского страхования.

2.8. Для получения медицинской помощи на дому при развитии острых или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать участкового врача по телефону в Поликлинике №86 – 417-36-39, в поликлиническом отделении №57 – 573-96-17, в Центре общей (семейно) врачебной практики – 417-55-71 , детском поликлиническом отделении №59 – 417-45-714 с 8.00 до 15-30.

В выходные и праздничные дни оказание медицинской помощи населению осуществляет дежурная служба непосредственно в поликлинике согласно установленному графику дежурств или на дому с 9.00 до 15.00 часов. Вызов медицинского работника на дом осуществляется по телефону 573-96-17 для взрослого населения , по телефону 417-45-71 для детского населения.

2.9. Для получения медицинской помощи при наличии неотложных медицинских показаний в день обращения (при развитии острых или обострениях хронических заболеваний) пациент направляется к участковому врачу. Оказание медицинской помощи осуществляется в порядке « живой очереди».

2.10. В оформлении талона амбулаторного больного может быть отказано в случае обращения в Поликлинику не по месту прикрепления, либо в случае непредставления документов, указанных в подпункте 2.7. настоящих Правил.

Исключение: В случае необходимости получения экстренной медицинской помощи, оказываемой при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

2.11. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Пациенты имеющие талон на прием к врачу принимаются по времени указанном в талоне , а не в порядке «живой» очереди.

2.12. В регистратуре поликлиники при первичном обращении пациента, оформляется медицинская карта амбулаторного больного.

В амбулаторную карту 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).

2.13 Амбулаторная карта пациента подлежит хранению в регистратуре. Результаты , заключения , протоколы лабораторных или инструментальные исследования выполненных в Поликлинике , подлежат внесению и хранению в карте амбулаторного пациента.

Согласно действующему законодательству, выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения руководителя медицинской организации (главного врача) по личному заявлению пациента. Оформление выдачи амбулаторной карты пациента на руки осуществляется в регистратуре. Хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы поликлиники не допускается.

2.14. Медицинская карта после приема на руки пациенту не выдается, а передается медицинским работником в регистратуру.

2.15. Организация предварительной записи пациента на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется по направлению участкового врача или другого врача-специалиста поликлиники.

2.16. 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 и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники.

2.17. Направление на плановую госпитализацию пациентов по медицинским показаниям в дневном стационар или в круглосуточный стационар, осуществляется после предварительного обследования пациента в установленном порядке лечащим врачом.

Для получения специализированной медицинской помощи в плановой форме (за пределами Поликлиники) выбор медицинской организации осуществляется по направлению лечащего врача. В случае, если в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи принимают участие несколько медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по соответствующему профилю, лечащий врач информирует пациента о возможности выбора медицинской организации с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.18. Госпитализация пациентов в круглосуточный стационар при наличие экстренных или неотложных медицинских показаний осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи по направлению участкового врача, врача специалиста или при самостоятельном вызове , обращении пациента в службу скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с требованиями Федерального Закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федерального закона от 29.11.2010 года №3260ФЗ « Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

3.2. При получении медицинской помощи пациент имеет право на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2) Бесплатное оказание медицинской помощи медицинскими организациями при наступлении страхового случая, в объеме, предусмотренном территориальной программой обязательного медицинского страхования;

3) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- 4) получение консультаций врачей-специалистов;
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 7) получение достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;
- 8) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 9) отказ от медицинского вмешательства;
- 10) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 11) защиту персональных данных, необходимых для ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования;
- 12) защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.

3.3. Пациент обязан:

- 1) ознакомиться с внутренним распорядком для пациентов;
- 2) заботиться о сохранении своего здоровья;
- 3) соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;
- 4) оформлять в установленном порядке свой отказ от предложенных методов обследования, медицинских вмешательств, госпитализации;
- 5) 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; не допускать сознательное сокрытие или предоставление недостоверной информации о состоянии своего здоровья;
- 6) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда сдается в гардероб);
- 7) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- 8) бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- 9) соблюдать требования пожарной безопасности;
- 10) при обнаружении источников пожара, неизвестных предметов и иных источников, угрожающих безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу;
- 11) соблюдать правила запрета курения согласно законодательству Российской Федерации.

3.4 В помещениях поликлиники запрещается:

- 1) ведение громких разговоров, шуметь;
- 2) курение;
- 3) распитие спиртных напитков;
- 4) употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 5) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.

4. Порядок разрешения конфликтов.

Все возникающие конфликты рассматриваются должностными лицами СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №8б» в установленные законодательством сроки при письменном или устном обращении пациента. Пациент или его законный представитель может обратиться непосредственно к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь.

К заместителю главного врача по медицинской части, заместителю главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности и главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

Так же обращение возможно путем «обратной связи» на официальном сайте поликлинике. При возникновении конфликтов между пациентами – обращение к лечащему врачу или представителю администрации обязательно.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Пациент или его законный представитель имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №86», 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту или его законному представителю против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент или его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок осуществляются в соответствии с действующим законодательством.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

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

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются листок нетрудоспособности установленной формы или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

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

Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению врачебной комиссии.

При установлении признаков стойкой утраты трудоспособности лечащий врач заполняет направление в Бюро медико-социальной экспертизы (БМСЭ), предоставляет пациента на врачебную комиссию. По решению врачебной комиссии направление в БМСЭ заверяется подписью председателя и членов врачебной комиссии и печатью поликлиники. Отказ пациента от освидетельствования в БМСЭ является нарушением режима.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется временем начала и окончания рабочего дня (смены), режим работы учреждения с 8.00 до 20.00, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала в рабочую смену, а также графики работы устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

Режим приема главного врача:

Понедельник с 10-00 до 11-00

Среда с 16-00 до 17-00

Записаться на прием можно предварительно по телефону: 417-38-30

Режим приема заместителя главного врача по медицинской части:

Понедельник с 9-30 до 11-30

Четверг с 16-00 до 18-30

7.5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

8. Информация о правилах оказания платных медицинских услуг.

8.1. Правила оказания платных медицинских услуг в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №86» установлены в соответствии с действующим законодательством (ст. 84 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации № 323-ФЗ от 21.11.2013 года, Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»).

8.2. При получении платных услуг отношения между пациентом и Поликлиникой оформляются Договором на оказание платных услуг.

8.3. При заключении договора пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

Отказ пациента от получения медицинской помощи в рамках имеющихся возможностей действующей территориальной программы госгарантий оформляется письменно.

8.4. Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №86», устанавливается Комитетом по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

8.5. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

8.7. 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. Первичная медицинская документация хранится в поликлинике в установленном порядке.

9. Регулирование иных отношений.

Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.