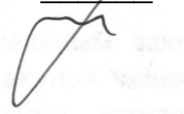


УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ОБУЗ «Курская городская
поликлиника № 7»
_____ А.М. Пшеничников



Правила внутреннего распорядка для пациентов ОБУЗ «Курская городская поликлиника №7»

I. Общие положения

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее –Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами РФ от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 “О защите прав потребителей”, Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

Настоящие правила поведения определяют нормы поведения и обязательны для всех пациентов и иных посетителей в ОБУЗ «Курская городская поликлиника №7» .

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают в себя:

- порядок обращения пациентов в ОБУЗ «Курская городская поликлиника №7»;
- правила поведения пациентов и посетителей в поликлинике;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- запрет курения табака;
- ответственность за нарушение настоящих правил.

Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже поликлиники и женской консультации в доступном для ознакомления месте, а также на

официальном сайте медицинской организации: <http://www.poliklinika7-kursk.ru>

II. Порядок обращения пациентов в ОБУЗ «Курская городская поликлиника №7»

ОБУЗ «Курская городская поликлиника №7» является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в том числе в условиях дневного стационара.

В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за медицинскими организациями по территориальному принципу. **Если пациент не проживает на территории обслуживания медицинской организации, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя учреждения и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.** Для прикрепления к медицинской организации пациент обращается с заявлением на имя руководителя медицинской организации. Бланк заявления оформляется в кабинете № 38. Для прикрепления к медицинской организации необходимо предоставить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина РФ или временное удостоверение личности гражданина РФ, выдаваемое на период оформления паспорта;
- полис обязательного медицинского страхования.

Решение о прикреплении к медицинской организации принимается в срок до 6 дней (Приказ МЗ и СР РФ от 26.04.12г. №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»).

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 03 или 112 круглосуточно.

Часы работы поликлиники:

- ежедневно с 8.00 до 20.00
- суббота с 9.00 до 15.00
- воскресенье с 9.00 до 15.00
- праздничные дни с 9.00 до 15.00
- режим работы регистратуры с понедельника по пятницу с 7.30 до 20.00

Прием вызовов на дом осуществляется **по тел. 35-08-55**

в рабочие дни: с 8.00 до 12.00,

Прием неотложных вызовов - с 12.00 до 17.00,

в праздничные, субботные, воскресные дни - с 09.00 до 12.00.

Предварительная запись пациентов на прием к врачу организована на 14 дней вперед и осуществляется:

1. через портал госуслуг к следующим специалистам:

- врачу - акушеру-гинекологу;
- врачу - терапевту участковому;
- врачу - офтальмологу;
- врачу - оториноларингологу;
- врачу - травматологу-ортопеду;
- врачу - хирургу;
- врачу - неврологу;
- врачу - эндокринологу;
- врачу - ревматологу;
- врачу- гастроэнтерологу;
- врачу - дерматовенерологу;
- врачу - инфекционисту;
- врачу - онкологу;

2. по телефону 35-08-55:

с понедельника по пятницу с 12-00 до 14-00 г.,

в субботние, воскресные, праздничные дни с 12-00 до 14-30.

3. при личном обращении в регистратуру поликлиники по адресу: г. Курск, ул. Заводская д.25 с понедельника по пятницу с 7-30 до 18-00.

4. через информационный терминал в холле 1-го этажа поликлиники.

Если пациент записался на прием к врачу предварительно через портал госуслуг, информационный терминал, или по телефону, то в день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре. В случае предварительной записи на прием к врачу или диагностическое исследование пациенту следует уточнить график работы врача или диагностического кабинета накануне посещения поликлиники по телефону 35-36-93.

При обращении в регистратуру медицинской организации пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

Медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта выдается на руки пациенту с разрешения главного врача или его заместителей. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники!

Количество талонов на прием к врачу определено в соответствии с нормами нагрузки врачей.

Пациент проходит в кабинет по приглашению врача или медицинской сестры. Пациенты, записавшиеся на прием через портал госуслуг, приглашаются на прием по времени, указанному в талоне, за исключением случая оказания врачом неотложной помощи другому пациенту. В остальных случаях время приема носит ориентировочный характер.

При задержке планового приема более чем на 30 минут по объективным, независящим от врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, либо отсрочить его.

В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент должен предупредить об этом регистратуру не менее чем за 2 часа.

В случае опоздания пациента на прием более чем на 10 минут врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

В случае непредвиденного отсутствия врача регистратор принимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приема.

На повторный прием врачу запись осуществляется самим врачом.

Неотложная медицинская помощь оказывается врачами терапевтами участковыми или врачами специалистами вне очереди и без учета наличия талонов.

В соответствии со статьей 20 Федерального закона РФ от 21.11.11г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство и согласия на обработку персональных данных. При отказе пациента от оформления этих документов медицинская помощь оказывается только при неотложных состояниях.

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

Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

III. Правила поведения пациентов и посетителей в поликлинике

Администрация ОБУЗ «Курская городская поликлиника №7» убедительно просит пациентов и посетителей на территории и в помещениях поликлиники соблюдать настоящие правила поведения.

Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и нормы поведения в общественных местах;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не совершать действий, нарушающих права других пациентов и работников поликлиники;
- посещать подразделения поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим, не входить в кабинеты медицинской организации в верхней одежде;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники;
- при посещении поликлиники пациенту рекомендуется иметь сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- не осуществлять действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам поликлиники;
- оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие на обработку персональных данных на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства в отношении определенных видов вмешательств;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, 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.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима **запрещается:**

– проносить в 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 медицинской организации без разрешения администрации поликлиники;
 - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории поликлиники;
 - играть в азартные игры в помещениях и на территории поликлиники;
 - оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из помещений поликлиники документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
 - размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления и рекламные продукты без разрешения администрации;
 - выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
 - находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;
 - оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники;
 - являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений поликлиники сотрудниками охраны или правоохранительных органов;
 - посещать поликлинику с домашними животными, исключение составляет собака-поводырь, для слепых и слабовидящих людей;
 - производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей поликлиники;
 - выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам поликлиники;
 - пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
 - портить мебель и предметы интерьера;
 - осуществлять фото-, аудио-, видеосъемку- без согласия сотрудников поликлиники.
- В целях антитеррористической защищенности, противопожарной безопасности на первом этаже Поликлиники ведется видеонаблюдение.

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ОБУЗ «Курская городская поликлиника №7»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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.

Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо телефон, излагает суть обращения, 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, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо выдается пациенту на руки при указании телефона.

Главный врач Пшеничников Анатолий Михайлович осуществляет прием граждан по личным вопросам по средам с 16.00 до 17.00 в кабинете № 74, телефон 35-37-35.

Заместитель главного врача по медицинской части Бабичева Светлана Дмитриевна осуществляет прием с понедельника по пятницу с 10.00 до 16.00 в кабинете № 75, телефон 35-57-34.

Заместитель главного врача по ЭВН Селезнева Лариса Викторовна осуществляет прием с понедельника по пятницу с 10.00 до 16.00 в кабинете № 76, телефон 35-33-57.

V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Поликлинике информацию о состоянии своего здоровья.

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

медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с согласия пациента.

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

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.

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.

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 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 в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

VI. Запрет курения табака.

В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2013 года №15 ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» для предотвращения воздействия окружающего табачного дыма на здоровье человека устанавливается запрет курения табака на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг.

В целях предотвращения воздействия табачного дыма на здоровье человека, предупреждения возникновения заболеваний, связанных с воздействием окружающего табачного дыма и потребления табака, а также сокращение потребления табака пациентам и посетителям запрещается:

- курение табака на всей территории и во всех помещениях поликлиники!

В соответствии со статьей 23 Федерального закона от 23.02.2013 года №15 ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» за нарушение

законодательства в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака устанавливается дисциплинарная, гражданско-правовая, административная ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 года №195-ФЗ нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах влечет наложение административного штрафа на граждан.

Пациенты, посетители и работники поликлиники, страдающие от табачной зависимости, могут получить медицинскую помощь в Отделении медицинской профилактики ОБУЗ «Курская городская поликлиника №7» .

VII. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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 медицинской организации, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.