

Главного врача ГБУЗ НО «ЦГБ г. Арзамаса»

А.Н. Лаврова

от « 01 » августа 2013 г. № 170-П

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

поликлиники ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»

### **1. Общие положения**

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в учреждении здравоохранения (далее- учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и учреждением и включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в дневном стационаре

1.3. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в поликлинике на видном месте.

1.5. В помещениях учреждения и его структурных подразделениях запрещается: находиться в верхней одежде; вести громкие разговоры, курить в зданиях и помещениях; распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства,

психотропные и токсические вещества; появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; использовать служебные телефоны в личных целях.

1.6. Фото и видеосъемка в помещениях учреждения производится по согласованию с главным врачом. Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

## 2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях жители г. Арзамаса закрепляются за территориальной поликлиникой по месту постоянного проживания или в соответствии с выбором лечебного учреждения пациентом.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - **03**.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача-терапевта (детям и подросткам до 18 лет - врача – педиатра детской поликлиники) с 7-30 до 16 - 00 по телефону регистратуры территориальной поликлиники:

Поликлиника № 1 – 4 02 84

Поликлиника № 2 - 4 35 74

Поликлиника № 3 – 6 77 55

Поликлиника № 4 – 6 39 00

Поликлиника детская – 4 62 08

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру поликлиники. **При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис.** В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую 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), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС.

**Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.**

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором.

**Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, расписании работы кабинетов поликлиники пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники.

2.6. В день приема перед посещением врача пациент обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре. В случае, если окно выдачи талонов не работает, статистический талон выписывается непосредственно на приеме врача.

2.7. Направления на медицинские лечебные и диагностические процедуры выдаются лечащим врачом.

2.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением машины скорой медицинской помощи.

### **3. Права и обязанности пациентов**

**Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323 -ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».**

Каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

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

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

### **3.2. Пациент обязан:**

- Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.
- Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.
- Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

В обязанность пациентов также входит:

- бережное отношение к имуществу учреждения;
- уважительное отношение к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- уважительное отношение к другим пациентам, соблюдение очередности, пропуск лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- представление 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;
- сотрудничество с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил: входить в кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Для посещения режимных кабинетов (процедурный, хирургический, смотровой, физиотерапевтический кабинеты) бахилы предоставляются лечебным учреждением бесплатно;
- соблюдение правила запрета курения в медицинских учреждениях.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой**

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

- 4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации ГБУЗ НО «ЦГБ г. Арзамаса» в письменном виде.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 4.5. 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации 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 лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.3. 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 его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям и др.), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. 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.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них

устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

5.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

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 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, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы 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.

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

## **7. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

7.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ГБУЗ НО «ЦГБ г. Арзамаса» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации и Нижегородской области.

7.2. 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (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.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.

## **8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса», а также законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах.

8.4. Поликлиника обязана обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг.

8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются с оформлением Договора о предоставлении платной услуги и квитанции об оплате услуги с выдачей копии квитанции и Договора пациенту.

8.6. Предоставление платных услуг без оформления Договора и квитанции об оплате услуги в подразделениях ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса» **категорически запрещена!**

8.7. Оплата медицинских услуг **не предоставляет** право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

8.8. Платные приемы врачей-специалистов осуществляются **до или после основного приема** пациентов, получающих бесплатную медицинскую помощь.

## **9. Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в дневных стационарах**

9.1. В дневные стационары госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.



- 9.2. При поступлении в стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (при наличии) или амбулаторной карты. На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация. Пациент сопровождается персоналом в палату.
- 9.3. В случае отказа пациента от госпитализации оформляется отказ.
- 9.4. В случае отказа от госпитализации врач в Журнале учета приема больных и отказов в госпитализации (ф. № 001/у) делает запись о причинах отказа и принятых мерах.
- 9.5. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые учреждение ответственности не несет.
- 9.6. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму.
- 9.7. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями; соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности; своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.
- 9.8. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим дневным стационаром.

## **10. Ответственность**

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.