

**ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«КУРСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №5»**

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

(Утверждены приказом главного врача от 12.01.2015 г. № 5)

1. Общие положения
 - 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ОБУЗ «Курская городская поликлиника №5» (далее Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой.
 - 1.2. Правила - это регламент (порядок) профессиональной деятельности работников Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.
 - 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику и разработаны в целях реализации прав пациента, предусмотренных законодательством, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
 - 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения пациента в Поликлинику;
 - 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;
 - 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже здания поликлиники в доступном для пациентов месте, а также размещаются на официальном сайте Поликлиники: www.tmo5.ru
2. **Порядок обращения пациентов в Поликлинику**
 - 2.1. ОБУЗ «Курская городская поликлиника №5» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.
 - 2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающих жизни или здоровью гражданина), пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03, 112.
 - 2.3. При неотложных формах оказания медицинской помощи осмотр пациента без явных признаков угрозы жизни проводится не позднее двух часов с момента обращения в регистратуру поликлиники.

- 2.4. Для получения медицинской помощи в поликлинике пациент должен обратиться в регистратуру Поликлиники для получения талона на прием к врачу или записаться через Единый портал государственных услуг.
- 2.5. Обращение должно поступить в поликлинику по месту проживания (регистрации), либо по месту прикрепления гражданина (в случае выбора по его заявлению медицинской организации не по месту жительства). Узнать о принадлежности к территории обслуживания поликлиники можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте Поликлиники.
- 2.6. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт, полис обязательного медицинского страхования и СНИЛС.
- 2.7. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача-терапевта с 7.00 до 14.00, дежурного врача с 7.00 до 16.00. В субботу – с 9.00 до 12.00. К приезду врача необходимо подготовить паспорт, страховой полис и СНИЛС.
- 2.8. Пациенту, получающему медицинскую помощь в амбулаторных условиях, может быть отказано в оформлении талона посещения только в случае обращения в Поликлинику не по месту регистрации (месту прикрепления), либо в случае непредставления документов, указанных в подпункте 2.5. настоящих Правил.
- 2.9. В указанное (в талоне) время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.
- 2.10. 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 документа удостоверяющего личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС.
- 2.11. Пациенты с дополнительными талонами принимаются после пациентов с основными талонами либо в свободное время между приемами пациентов с основными талонами. Пациенты на повторный прием принимаются после первичных больных в назначенное врачом время.
- 2.12. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.
- 2.13. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.
- 2.14. В ОБУЗ «Курская городская поликлиника №5» с 18-00 по 19-00 организована предварительная запись пациентов к специалистам для инвалидов I и II групп по зрению.
- 2.15. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития № 543н от 15.05.2012 г. « Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» обслуживание населения на участках осуществляется врачом-терапевтом участковым (п.17 Приказа).
- 2.16. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается лечащим врачом или заведующими отделениями в рамках межкабинетной консультации.
- 2.17. 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 регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, а так же на сайте Поликлиники.

- 2.18. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.
- 2.19. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.2. 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, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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 законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор своего представителя (в т.ч. законного представителя), которому может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой.

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами ОБУЗ «Курская городская поликлиника №5, врачебной комиссией.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

(в соответствии со ст. 13 и ст. 20 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ)

5.1. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей, за исключением случаев, установленных п. 5.2 и 5.3.

5.2. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

- 5.3. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:
- в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;
 - при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
 - по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;
 - в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
 - в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
 - в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с [частью 6 статьи 34.1](#) Федерального закона от 4 декабря 2007 года N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации" несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-спортивной организацией, не осуществляющей спортивной подготовки и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;
 - при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований [законодательства](#) Российской Федерации о персональных данных;
 - в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
 - в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- 5.4. 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.

- 5.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.
- 5.6. 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, усыновленным, усыновителям, 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.
- 5.7. Пациент либо его **законный представитель** имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

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 и социального развития Российской Федерации.
- 6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. 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.
- 6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов Поликлиники.
- 6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

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 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 и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
- 7.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на сайте поликлиники или на информационном стенде рядом с регистратурой.
- 7.5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

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

- 8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить данную услугу, а так же сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи,
- 8.2. Право оказания платных медицинских услуг ОБУЗ «Курская городская поликлиника №5» предусмотрено Уставом учреждения.
- 8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.
- 8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
- 8.5. 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.
- 8.6. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.