

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №100 НЕВСКОГО РАЙОНА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА»

1. Общие положения

1.1. Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой, распространяются на все структурные подразделения Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника №100 Невского района Санкт-Петербурга», включая «Женскую консультацию № 37».

1.2. Соблюдение настоящих Правил обязательны для всех пациентов поликлиники, а также иных лиц, посетивших Поликлинику. Указанный документ разработан в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной первичной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила 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;

1.4. Правила размещаются в доступном для ознакомления пациентов и посетителей поликлиники месте в телекоммуникационной сети «Интернет»

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.

2.1. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №100 Невского района Санкт-Петербурга», является медицинским учреждением, оказывающим доврачебную, врачебную, специализированную, медико-санитарную помощь.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, угрожающие жизни или здоровью (гражданина) пациенту необходимо обратиться в 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. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения пациенты прикрепляются к поликлинике в порядке, определенном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. №406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

2.4. Первичная медико-санитарная помощь в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника №100 Невского района Санкт-Петербурга», оказывается амбулаторно и на дому, в том числе:

- при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний в случае вызова медицинского работника или при посещении им пациента с целью наблюдения за его состоянием, течением заболевания и своевременного назначения (коррекции) необходимого обследования и (или) лечения (активное посещение), 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 медицинской помощи пациент может обратиться в регистратуру Поликлиники или записаться в электронном терминале, стоящем в холле поликлиники.

Запись на прием к врачу также осуществляется через Интернет на сайте: p100.medzveno.ru или по телефону коллективного центра 573-99-12.

Обращение должно поступить в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления).

Узнать о распределении закрепленного населения по участкам можно посредством личного или телефонного обращения (по тел. 588-76-60) в справочном, а также на сайте Поликлиники.

2.6. При записи на прием к врачу в терминале, Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения.

2.7. 1) При обращении в регистратуру поликлиники пациент предъявляет полис медицинского страхования.

Работник регистратуры, в целях оперативного сбора сведений, вправе предложить пациенту предъявить паспорт и свидетельство о присвоении страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС).

2) После записи (самозаписи) на прием пациент является к врачу к назначенному времени.

До назначенного времени приема пациентам рекомендуется вне очереди обратиться в регистратуру поликлиники в целях выяснения вопроса подбора его медицинской карты.

2.8. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону (588-15-15) на дом участкового врача с 8.00 до 15.00, дежурного врача по телефону (588-15-15) с 15.00 до 19.00.

В выходные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике с 9.00 до 15.00 часов, приём вызовов на дом дежурными врачами с 9.00 до 18.00 часов.

2.9. Для получения амбулаторной медицинской помощи по неотложным показаниям в день обращения (в связи с признаками острых заболеваний или обострениях хронических заболеваний) пациент обслуживается дежурным врачом, режим которого устанавливается ежедневно с 08.00 до 21.00, кроме субботы и воскресенья. Оказание помощи в кабинете осуществляется в порядке живой очереди без указания времени приема.

2.10. Амбулаторная карта больного и иные медицинские документы, регламентированные приказами Минздрава, являются собственностью Поликлиники. В целях охраны врачебной тайны амбулаторная карта подлежит хранению в регистратуре и не подлежит выдаче пациентам.

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

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

2.12. Организация предварительной записи пациента на прием к врачам-специалистам (кардиолог, эндокринолог, гастроэнтеролог, (невропатолог(запись через кол.центр)))в поликлинике осуществляется по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

2.13. 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, и на официальном сайте.

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

2.15. 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 требованиями Федерального Закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При получении медицинской помощи пациент имеет право на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством;

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

3) получение консультаций врачей-специалистов;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

7) отказ от медицинского вмешательства;

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;

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.

4. Порядок разрешения конфликтов.

Все возникающие конфликты рассматриваются должностными лицами Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника №100 Невского района Санкт-Петербурга» в установленные сроки по письменному или устному обращению пациента. Обратиться можно непосредственно к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь.

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

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Пациент имеет право, получить в доступной для него форме, имеющуюся в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника №100 Невского района Санкт-Петербурга», 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.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту 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 имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент 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. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

6.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется временем начала и окончания рабочего дня (смены), режим работы учреждения с 08.00 до 21.00, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. 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 .

7. Регулирование иных отношений.

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