

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное учреждение
«КУРГАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КАРДИОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»

ПРИКАЗ

от «10» июля 2019 г. № 125

г. Курган

**«Об организации работы поликлиники,
утверждении Правил внутреннего
распорядка поликлиники ГБУ КОКД»**

В целях совершенствования оказания амбулаторно-поликлинической помощи населению области и в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ», законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», законом Российской Федерации от 23.04.2012 г. № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинской помощи организациями платных услуг» -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка поликлиники ГБУ КОКД для создания наиболее благоприятных условий оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества:

1.1. Общее положение Правил внутреннего распорядка поликлиники ГБУ КОКД.

1.2. Порядок обращения пациентов в поликлинику ГБУ КОКД.

1.3. Права и обязанности пациентов.

1.4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и врачом ГБУ КОКД.

1.5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1.6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.7. Порядок оказания и перечень платных медицинских услуг.

2. Правила внутреннего распорядка разместить на официальном сайте диспансера, информационных стендах и стойках в холе поликлиники ГБУ КОКД.

3. С данным приказом ознакомить коллектив ГБУ КОКД.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на зам. главного врача по поликлинике Зайкину И.Ш.

Главный врач



В.В. Мелешенко

Правила внутреннего распорядка поликлиники ГБУ КОКД

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУ «Курганский областной кардиологический диспансер» для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 г. № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных услуг».

1.2. Внутренний распорядок в поликлинике диспансера для пациентов – это регламент выполнения профессиональной деятельности работниками поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а так же права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в диспансере.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а так же иных лиц, обратившихся в поликлинику, 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 включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику диспансера;
- 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 диспансера и ее должностных лиц;
- информация о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся на информационной стойке в холе поликлиники диспансера и размещаются на официальном сайте диспансера.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Поликлиника ГБУ «КОКД» оказывает специализированную кардиологическую (консультативную, диагностическую и лечебную) помощь, в том числе высокотехнологичную помощь по профилю «Кардиология» и «Сердечно-сосудистая хирургия», ведет диспансерное наблюдение за пациентами, которым оказана высокотехнологичная медицинская помощь.

2.2. Запись на первичный прием к врачу-кардиологу осуществляется через Интернет-регистратуру, на повторный прием без записи по рекомендации лечащего врача. Прием диспансерных больных проводится ежемесячно согласно графику.

2.3. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.4. В регистратуре Диспансера при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (далее – медицинская карта), 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.

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Диспансера и хранится в регистратуре.

2.6. Медицинская карта на руки пациенту не выдается.

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

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, 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 Диспансера у регистратуры.

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

2.9. 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 законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

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 медицинской организации, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
- обследование, лечение и нахождение в Диспансере в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 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 Диспансером порядке с жалобой к должностным лицам Диспансера, в котором ему оказывается медицинская помощь, а так же к главному врачу Диспансера, 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 так же на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Диспансера;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Диспансера 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 Диспансера;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 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 Диспансера.

3.4. На территории диспансера запрещается

- приносить в Диспансер и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать Диспансер с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой-проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании поликлиники Диспансера и оборудованным удерживающим устройством для собаки;
- курить в помещениях Диспансера и на территории;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Диспансера;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения Диспансера лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Диспансера в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Диспансера или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Диспансера в письменном виде.

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

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема главного врача. 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 журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. 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.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а так же свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Диспансера, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Диспансера, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

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

Информация 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 последствия, а так же о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а так же 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 (форма 095-у – для учащихся).

Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а так же 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 Диспансера.

Пациент имеет право на выписку листка нетрудоспособности в электронном виде, о чем он должен уведомить врача.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

7.2. Режим работы Диспансера и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а так же рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а так же 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 у администратора или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5. Режим работы Диспансера утверждается главным врачом.

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

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи,

8.2. Право оказания платных медицинских услуг ГБУ «Курганский областной кардиологический диспансер» предусмотрено Уставом медицинской организации.

8.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

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, выдается медицинское заключение установленной формы.

8.6. Отношения между Диспансером 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.