

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В СПб ГБУЗ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №112»

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 СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112», включая поликлиническое отделение № 55 (включая травматологическое отделение), поликлиническое отделение №41, поликлинику № 112, женскую консультацию № 29, КДЦ.

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;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.4. Правила размещаются на информационном стенде на первом этаже здания соответствующей поликлиники в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте поликлиники: p112.spb.ru

1.5. Факт ознакомления с Правилами подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте (вместе с информированным добровольным согласием на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи в условиях в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112»).

2. Порядок организации медицинской помощи в Поликлинике.

2.1. Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, наблюдению за течением беременности, формированию здорового образа жизни, в том числе, снижению уровня факторов риска заболеваний, и санитарно-гигиеническому просвещению.

2.2. Первичная медико-санитарная помощь оказывается в плановой и неотложной формах.

2.3. Первичная медико-санитарная помощь оказывается:

- 1) амбулаторно, в том числе на дому
- 2) в условиях дневного стационара.

2.4. При внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не опасных для жизни пациента и не требующих экстренной медицинской помощи, в структуре поликлинических отделений организованы кабинеты неотложной медицинской помощи.

2.5. Первичная медико-санитарная помощь в поликлинике организована по следующим видам:

- первичная доврачебная медико-санитарная помощь, которая оказывается фельдшерами, акушерами, другими медицинскими работниками со средним медицинским образованием поликлинических подразделений, отделения (кабинетов) медицинской профилактики;
- первичная врачебная медико-санитарная помощь, которая оказывается врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики поликлинических подразделений, офисов врачей общей практики, отделения (кабинетов) медицинской профилактики;
- первичная специализированная медико-санитарная помощь, которая оказывается врачами-специалистами разного профиля поликлиник, поликлинических подразделений.

2.6. Первичная доврачебная и первичная врачебная медико-санитарная помощь организуются по территориально-участковому принципу.

2.7. Территориально-участковый принцип организации оказания первичной медико-санитарной помощи заключается в обслуживании закрепленных за поликлиникой пациентов по признаку проживания (пребывания) на определенной территории.

2.8. Распределение населения по участкам осуществляется в целях максимального обеспечения ее доступности и соблюдения иных прав граждан.

2.9. В целях обеспечения права граждан на выбор врача и медицинской организации допускается прикрепление граждан, проживающих, либо работающих вне зоны обслуживания медицинской организации, к врачам-терапевтам участковым, врачам общей практики (семейным врачам) для медицинского наблюдения и лечения с учетом рекомендуемой численности прикрепленных граждан, при согласии врача.

2.10. Обслуживание населения на участках осуществляется:

- врачом-терапевтом участковым и медицинской сестрой участковой на терапевтическом участке;

- врачом общей практики, помощником врача общей практики, медицинской сестрой врача общей практики на участке врача общей практики.

Первичная специализированная медико-санитарная помощь оказывается по направлению врачей-терапевтов участковых, врачей общей практики, а также при самостоятельном обращении пациента в соответствии с действующими Порядками оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения РФ.

2.11. В поликлинических отделениях организованы дневные стационары. В дневной стационар пациенты направляются участковыми врачами-терапевтами, врачами общей практики, специалистами для получения плановой стационарной помощи. Показания для лечения определяются профилем коек дневного стационара, диагнозом, тяжестью заболевания и др.

3. Порядок обращения пациента

3.1. При выборе гражданином СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 112» для получения первичной медико-санитарной помощи, гражданин лично или через своего законного представителя обращается в поликлинику с письменным заявлением о выборе медицинской организации (далее - заявление).

3.2. При первичном обращении в поликлинику, в регистратуре на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного и информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи в условиях СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 112».

В амбулаторную карту 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 (место работы и должность, данные об имеющейся инвалидности и др. социальный статус)

3.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Поликлиники для регистрации и получения талона на прием к врачу с документом удостоверяющим личность (в случае затруднения идентификации с МИС «Ариадна» в некоторых случаях требуется полис ОМС, памятка о прикреплении) или записаться через электронный терминал, стоящий в холле поликлиники.

Запись на прием к врачу также осуществляется через Интернет-регистратуру на сайте: gorzdrav.spb.ru и по телефону Центра записи Калининского района (573-99-04).

При отсутствии свободных номерков в закрепленном поликлиническом отделении, медрегистратор осуществляет запись к врачам других поликлинических отделений, входящих в состав СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 112» или вносит в Журнал отложенной записи в электронном виде.

Узнать о распределении закрепленного населения по участкам можно посредством личного или телефонного обращения (по тел. 241-29-49) в регистратуру, а также на сайте Поликлиники (<http://p112.spb.ru/>).

3.3. При записи на прием к врачу через терминал, Пациент должен указать свою фамилию, имя, дату рождения.

3.4. Для получения медицинской помощи на дому, при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний, пациент с 08.00 до 15.00 может вызвать участкового терапевта на дом по телефону 555-18-34.

В выходные и праздничные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике с 9.00 до 15.00 часов, приём вызовов на дом дежурными врачами с 9.00 до 15.00 часов по телефону 241-29-49.

Вызов на дом врача-специалиста осуществляется только участковым врачом.

3.5. Для получения медицинской помощи по неотложным показаниям в поликлинике, в день обращения (в связи с признаками острых заболеваний или обострениях хронических

заболеваний), пациент обращается в кабинет неотложной медицинской помощи, режим которого устанавливается ежедневно с 09.00 до 20.00, кроме субботы и воскресенья. Оказание помощи в кабинете осуществляется в порядке живой очереди без указания времени приема.

3.6. Пациенту может быть отказано в плановом приеме в случае обращения в Поликлинику не по месту прикрепления, либо в случае непредставления документов, указанных в подпункте 2.5 настоящих Правил.

В случае необходимости получения экстренной медицинской помощи, оказываемой при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, медицинская помощь оказывается незамедлительно и не зависимо от прикрепления и наличия документов.

3.7. После записи на первичный прием и регистрации, пациенту необходимо явиться на осмотр в указанное время, для получения медицинской услуги.

3.8. Запись через ресурс Интернет, Центр записи к врачу по телефону Калининского района и регистратуру регулирует обращение пациента к врачам на первичный прием. Запись по телефону регистратуры осуществляется к врачам-терапевтам участковым, к врачам общей практики.

Запись на прием к специалистам осуществляется при личном обращении в регистратуру. С целью рационального использования ресурсов поликлиники, повышения доступности оказания медицинской помощи, планируемая запись на первичный прием к врачам одной специальности по одному и тому же поводу, более одного раза в течение 14 календарных дней, не производится.

В случае, если требуется повторный прием к этому же специалисту, врач самостоятельно записывает пациента со своего рабочего места, в связи с чем самостоятельная заблаговременная повторная запись на первичный прием не требуется.

3.9. Пациенты без записи не принимаются, за исключением неотложных состояний. При записи в регистратуре в день обращения на дополнительный номер, без указания конкретного времени приема, пациенты принимаются после пациентов, явившихся по времени назначенного приема, либо в свободное время между приемами пациентов с указанным временем.

3.10. В поликлинике организованы кабинеты неотложной помощи. Для получения неотложной помощи пациент обращается в регистратуру или по телефону квартирных вызовов.

4. Порядок ознакомления пациента, либо его законного представителя, с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента

4.1. Основанием для ознакомления пациента, либо его законного представителя, с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - заявление).

4.2. Заявление содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент, либо его законный представитель, желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

4.3. Рассмотрение письменных заявлений осуществляется главным врачом или заместителем главного врача по медицинской части, в поликлинических отделениях №55, № 41, ЖК № 29, КДЦ – заведующими указанных структурных подразделений.

4.4. Ознакомление пациента, либо его законного представителя, с медицинской документацией осуществляется в помещении структурного подразделения, выделенного для ознакомления пациента с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией).

4.5. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

До сведения пациента в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

4.6. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается главным врачом с учетом графика работы медицинской организации и медицинских работников.

4.7. Сведения о пациенте, подававшем заявление об ознакомления с медицинской документацией заносятся в учетные документы: а) журнал предварительной записи посетителей помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи); б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы помещения). С пациентом проводят беседу о правилах ознакомления с медицинской документацией, утвержденных приказом главного врача.

5. Правила оборота медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее - Карта)

5.1. Карта больного и иные учетно-оперативные документы, регламентированные приказами Минздрава, являются собственностью Поликлиники. Амбулаторная карта больного подлежит хранению в регистратуре.

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

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

6. Организация предварительной записи на прием

6.1. Организация предварительной записи пациента на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется по направлению участкового врача-терапевта или другого врача-специалиста, а также при непосредственном обращении. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

6.2. 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.

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

Для получения специализированной медицинской помощи в плановой форме (за пределами Поликлиники) выбор медицинской организации осуществляется по направлению лечащего врача. В случае, если в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи принимают участие несколько медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по соответствующему профилю, лечащий врач информирует пациента о возможности выбора медицинской организации с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

6.4. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

6.5. В соответствии с установленной нормативно-правовой базой документов обеспечивается первоочередность записи на прием к врачам Героев Советского Союза и России; Героев труда, лиц, награжденных орденом Славы трех степеней; инвалидов - участников Великой Отечественной войны и приравненных к ним инвалидов вследствие ранений, контузий и увечий, полученных при исполнении служебных обязанностей; Лица, подвергшихся радиационному воздействию; Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»; лица, работавшие в период ВОВ на объектах противовоздушной

обороны; нетрудоспособные члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ, ветеранов боевых действий, состоявшие на их иждивении и получающие пенсию по случаю потери; граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или работ по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС; инвалиды вследствие чернобыльской катастрофы; граждане, получившие суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр); Почетный гражданин, проживающий в г. Санкт-Петербург; граждане с региональной и федеральной льготой; Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы; лица, пострадавшие от политических репрессий; Лица, награжденные знаком «Почетный донор России» и др.

Медицинские работники в отдельных случаях, в связи с состоянием пациента, либо с технологией производства медицинской услуги, имеют право определять необходимость обслуживания пациентов вне очереди.

7. Права и обязанности пациентов

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».

Пациент при получении медицинской помощи:

- знакомится с внутренним распорядком для пациентов;
- заботится о сохранении своего здоровья;
- соблюдает режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;
- оформляет в установленном порядке свой отказ от предложенных методов обследования, медицинских вмешательств, госпитализации;
- представляет врачу, 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; недопустимо сознательное сокрытие или предоставление недостоверной информации о состоянии своего здоровья;
- соблюдает санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники осуществляется в сменной обуви или бахилах, сдает верхнюю одежду в гардероб);
- уважительно относится к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; проявляет доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; соблюдает очередность, пропускает без очереди лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относится к имуществу Поликлиники;
- соблюдает требования пожарной безопасности;
- при обнаружении источников пожара, неизвестных предметов и иных источников, угрожающих безопасности, немедленно сообщает об этом персоналу;
- соблюдает правила запрета курения.

8. Аудио и видео съемки пациентами и их родственниками в поликлинике, врачебная тайна

- использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи, в которых он изображен), сделанных в поликлинике допускаются только с согласия этого гражданина (часть 1 статьи 152.1 Гражданского кодекса РФ);
- пациент или родственники пациента обязаны перед началом аудио/видеозаписи согласовать цель съемки с Администрацией;
- фотографии и голос медицинского работника (врача, медицинской сестры и др.), полученные с помощью аудио- и видеозаписи со звуком или без такового относятся к биометрическим персональным данным, осуществление обработки персональных данных допускается только с письменного согласия субъекта персональных данных. Их обнародование и использование без согласия субъекта персональных данных невозможно, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством РФ;
- факт нахождения пациента в медицинской организации и процесс оказания ему медицинских услуг является врачебной тайной. С целью обеспечения врачебной тайны не допускается аудио- и видеосъемка в помещениях, где находятся другие пациенты;
- третьи лица (за исключением законных представителей) в кабинет, в котором пациенту оказываются медицинские услуги, не допускаются.

9. Порядок разрешения конфликтов.

Все возникающие конфликты рассматриваются должностными лицами СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112» 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.

При возникновении конфликтов между пациентами необходимо немедленно обратиться – к медицинскому работнику или представителю администрации.

В каждой регистратуре в свободном доступе для посетителей имеется книга отзывов и предложений.

10. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

10.1. Пациент имеет право получить, в доступной для него форме, имеющуюся в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112» 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.

10.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

10.3. Основания, порядок и сроки предоставления справок, заключений, выписок и копий медицинских документов осуществляются в соответствии с действующим законодательством.

10.4. 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.

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

11. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

11.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется временем начала и окончания рабочего дня (смены).

Режим работы учреждения с 7.30 до 20.00, а также рабочие и выходные дни.

Время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц устанавливается Приказом главного врача и Коллективным договором.

11.3. 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 рядом с регистратурой.

Режим приема главного врача:

Понедельник 10.00 – 11.00

Среда 15.00 – 16.00

Записаться на прием можно предварительно по телефону: 555-92-22

Режим приема заместителя главного врача по медицинской части:

Понедельник, пятница 9.00 – 12.00.

11.4. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

12. Информация о правилах оказания платных медицинских услуг

12.1. Правила оказания платных медицинских услуг в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112» установлены в соответствии с действующим законодательством (ст. 84

Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации № 323-ФЗ от 21.11.2013 года, Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»).

12.2. При получении платных услуг отношения между пациентом и Поликлиникой оформляются Договором на оказание платных услуг.

12.3. При заключении договора пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - соответственно программа, территориальная программа).

Отказ пациента от получения медицинской помощи в рамках имеющихся возможностей действующей территориальной программы госгарантий оформляется письменно.

12.4. Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №112», устанавливается Комитетом по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

12.5. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

12.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

12.7. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение или справка установленной формы. Первичная медицинская документация хранится в поликлинике в установленном порядке.

13. Регулирование иных отношений.

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

Приложение
к приказу № 87
от 03.04.2018 г.