

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг» в Краснодарской поликлинике Федерального государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Южный окружной медицинский центр «Федерального медико-биологического агентства»

1. Общие положения:

1.1. «Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг» в Краснодарской поликлинике Федерального государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Южный окружной медицинский центр «Федерального медико-биологического агентства» (далее по тексту Правила) разработаны на основании Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее ФЗ).

1.2. Понятие пациент определено ФЗ: пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.3. Медицинская помощь в Краснодарской поликлинике (далее по тексту КП) Федерального государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Южный окружной медицинский центр Федерального медико-биологического агентства» оказывается в соответствии с имеющейся лицензией.

1.4. Правила являются локальным организационно-правовым актом, регламентирующим поведение пациента в КП, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и КП.

1.5. Правила - это регламент (порядок), права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в КП.

1.6. Правила распространяются на всех пациентов, получающих медицинскую помощь в КП.

1.7. Правила размещаются в доступных для пациентов местах: на информационных стендах и на официальном сайте КП.

1.8. «Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг» КП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России включают:

1.8.1. порядок обращения пациента;

1.8.2. порядок госпитализации в дневной стационар и выписки пациента;

1.8.3. права и обязанности пациента;

1.8.4. правила поведения пациентов и их законных представителей;

1.8.5. порядок разрешения конфликтных ситуаций между работниками Краснодарской поликлиники и пациентом;

1.8.6. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.8.7. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

2. Порядок обращения пациента:

2.1. В Краснодарской поликлинике ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России оказывается амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь.

2.2. В КП, при обращении гражданам оказывается первичная медико-санитарная и первичная специализированная медицинская помощь.

2.3. При обращении за медицинской помощью предъявляются: документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования и СНИЛС.

2.4. В случае необходимости оказания пациенту медицинской помощи по экстренным показаниям, врачом-специалистом поликлиники оказывается неотложная и первая медицинская помощь, решается вопрос о госпитализации.

2.5. Гражданам, не имеющим полиса ОМС (военнослужащим и приравненным к ним категориям, иностранным гражданам), в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, последствия несчастных случаев, травм, отравлений), медицинская помощь оказывается в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни и\или снятия острой боли, а также по эпидемиологическим показаниям. После выхода из указанных состояний гражданам не имеющим полиса ОМС, может быть оказана плановая медицинская помощь в соответствии с договором (военнослужащий предъявляет направление войсковой части) или на платной основе.

3. Порядок принятия пациента на медицинское обслуживание в Краснодарской поликлинике и порядок организации приема пациентов.

3.1. При необходимости получения первичной медико-санитарной помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники, обеспечивающую регистрацию больных на приём к врачу.

3.2. В регистратуре поликлиники филиала на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством, при обязательном условии предъявлении паспорта, страхового медицинского полиса, СНИЛС.

3.3. На пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, которая хранится в регистратуре и является документом медицинского учреждения.

3.4. Приём пациентов врачами поликлиники проводится согласно графику. Врач может прервать приём для оказания неотложной помощи пациенту.

3.5. Предварительная запись пациента на прием к врачу поликлиник осуществляется в электронном виде:

- через сайт Краснодарской поликлиники;
- через инфоматы, которые установлены в поликлинике.

Талон на повторный приём выдаёт пациенту врач с указанием даты и времени явки.

3.6. Пациент имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратуру не позднее, чем за 8 часов до назначенного времени приема.

3.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о времени и месте приема населения руководителем Краснодарской поликлиники и его заместителем, пациент может получить наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники и на официальном сайте КП.

4. Порядок обращения пациентов в Краснодарскую поликлинику.

4.1. Экстренная медицинская помощь оказывается при внезапных острых состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента (ст. 32, п. 4, подпункт 1 ФЗ).

4.2. Для получения экстренной медицинской помощи пациенту (или его представителю, или гражданину, доставившему пациента) необходимо обратиться к врачам, находящимся на приёме в поликлинике.

4.3. При получении медицинской помощи в плановом порядке пациент имеет право:

4.3.1. Записаться на прием к врачу, обратиться в регистратуру поликлиники для получения Талона амбулаторного пациента на прием к врачу. При обращении в регистратуру необходимо предъявить паспорт, полис обязательного медицинского страхования или полис добровольного медицинского страхования, СНИЛС;

4.4. Приём врачей - специалистов осуществляется по предварительной записи на прием, при наличии у пациента направления участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решает лечащий врач или заведующий отделением.

4.5. Получение и выдача Талона амбулаторного пациента гражданам, не прикрепленным к поликлинике, согласуется с администрацией.

4.6. В оформлении Талона амбулаторного пациента отказывают в следующих случаях:

4.6.1. гражданам, не прикрепленным на медицинское обслуживание к КП в установленном порядке;

4.6.2. гражданам, не имеющим полис добровольного медицинского страхования;

4.6.3. отсутствие врача, требуемого пациентом, по уважительной причине.

4.7. Пациенту для получения медицинской услуги необходимо явиться на прием ко времени, указанному в Талоне амбулаторного пациента.

4.8. Пациенты без записи, без оформленного Талона амбулаторного пациента принимаются по согласованию с врачом. В этом случае пациенты первичного приёма (первичные больные) имеют приоритет перед пациентами, пришедшими повторно.

4.9. Медицинская карта пациента является собственностью Краснодарской поликлиники и хранится в регистратуре.

4.10. Медицинская карта не выдается на руки пациенту, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой.

4.11. Самовольный вынос медицинской карты из поликлиники запрещается!

4.12. Информация о графике работы врачей, графике дежурств в праздничные дни, номер кабинета приёма врача, располагается в фойе поликлиники филиала.

4.13. Направление пациентов на плановую госпитализацию для лечения в стационаре осуществляется после предварительного обследования в установленном порядке.

5. Права и обязанности пациента.

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в КП в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- перевод к другому лечащему врачу с учетом согласия соответствующего врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам больницы, а также к должностным лицам вышестоящей организации 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 законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

5.2 Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам,

участвующим в оказании медицинской помощи;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать «Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг»;
- бережно относиться к имуществу Краснодарской поликлиники.

5.3 Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях поликлиники запрещается:

- курение на территории поликлиники;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заместителю главного врача по ЭВН или главному врачу, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов.

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами больницы. Она 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 последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

7.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным

действующим законодательством

8. Информация о платных медицинских услугах.

8.1. Пациенты имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи (ст. 84 ФЗ).

8.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счёт личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

8.3. При оказании платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи, утверждённые в установленном порядке, либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

8.4. Платные медицинские услуги оказываются пациентам, гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи и государственных заданий, утверждённых для Учреждения в установленном порядке.

8.5. Основания для оказания платных медицинских услуг в Краснодарской поликлинике определены Уставом.

8.6. Тарифы на платные медицинские услуги утверждаются Федеральным медико-биологическим агентством.

8.7. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с имеющейся лицензией на медицинскую деятельность.

8.8. Платные медицинские услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом письменно, предварительно.

8.9. Отношения между КП и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством Российской Федерации.

8.10. Информация о платных медицинских услугах размещается в доступном для пациентов месте – фойе поликлиники и на официальном сайте.

8.11. Пациенты, нарушившие настоящие Правила несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.