

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение
здравоохранения
«Городская поликлиника № 56»
(СПб ГБУЗ «ГП № 56»)

ПРИКАЗ

«09» января 2023

№ 8-О/1

**«Об утверждении Правил внутреннего распорядка и поведения для пациентов
СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 56»**

В соответствии со ст.27 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане, находящие на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Для улучшения качества и доступности оказания медицинской помощи пациентам СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 56».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 56» (Приложение)
2. Разместить текст на информационных стендах учреждения и сайте организации.
3. Довести до сведения сотрудников поликлиники

Главный врач



А.Л. Балашов

УТВЕРЖДАЮ:

Гл. врач СПб ГБУЗ «ГП № 56»

А. Л. Балашов



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ СПб ГБУЗ «ГП № 56»

1. Общие положения.

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника № 56».

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- 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 перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.3. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте, размещена на сайте поликлиники.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства, а также временного нахождения. Для перекрепления в другое ЛПУ пациент может обратиться в любую страховую медицинскую компанию, работающую в системе ОМС или в МФЦ, а также через ЕПГУ.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону

(**246-46-78** – для взрослого населения; **246-25-80** – для детского населения) или в поликлинику. Экстренная помощь оказывается незамедлительно, независимо от прикрепления и проживания пациента.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому.

2.3.1 Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с 8-00 до 14-00 по телефону через информационно-справочную службу «122», а также через портал записи «Горздрав», ЕПГУ.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается на стойку информации учреждения. **При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис.** В отделе информационного сопровождения пациентов (стойка информации) учреждения 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 документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса и адрес проживания.

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется самостоятельно через доступные каналы записи. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

2.6. 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 в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

2.7. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Комитетом по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

2.8. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию с бюро госпитализации, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

2.9. Запись на прием к врачам участковым и врачам-специалистам производится, согласно распоряжению Комитета Здравоохранения №417-р от 09.08 2018г.:

✓ По единому многоканальному телефону СПб ГБУЗ «Городская поликлиника 56» (812) 246-46-77, часы работы – пн.-пт. 08.00-20.00.

При отсутствии номеров для записи пациента к врачу, специалист Центра может поставить пациента в Журнал отложенной записи.

✓ Через Интернет-Порталы записи:

- gorzdrav.spb.ru

- через личный кабинет ГОСУСЛУГ

Через Интернет-Портал gorzdrav.spb.ru, при отсутствии номеров для записи к врачу, возможно, лично оставить заявку в Журнал отложенной записи.

- ✓ Через терминал записи в холле 1 этажа Поликлинического отделения №56 и детского поликлинического отделение №48, часы работы – пн.-пт. 08.00-20.00.
- ✓ Через Единую региональную информационно-справочную службу «122», часы работы – круглосуточно.

Для льготных категорий граждан (инвалиды I группы; участники ВОВ; жители Блокадного Ленинграда, ликвидаторы ЧАЭС и других приравненных к ним граждан) осуществляется запись к врачам-специалистам на диспансерный день (за неделю) по телефону – 8(952)266-25-24.

Журналом отложенной записи занимаются операторы отделения информационного сопровождения пациентов ежедневно. Пациентов из Журнала записывают на свободные или специально выделенные номерки для записи, накануне дня приема обзванивая по оставленным номерам телефонов.

3. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

3.1. 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 квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) **при согласии другого врача**;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к 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 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 здоровья;

3.2. **Пациент обязан:**

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;

-уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- 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;

- выполнять медицинские предписания;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

-соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (рекомендовано входить на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

-при проведении медицинского вмешательства надевать бахилы, выдаваемые медицинским работником учреждения;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

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

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагать суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, 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 организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщить им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

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 (Форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от

работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы 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.

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 организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационных стендах.

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

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 56», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 года «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также законодательством Российской Федерации.

Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах.

8.3. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

8.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

8.5. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 56» **категорически запрещена!**

8.6. Оплата медицинских услуг **не предоставляет** право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

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