

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в государственном автономном учреждении здравоохранения Новосибирской области «Городская клиническая поликлиника №1».

Настоящие правила определяют внутренний распорядок, порядок обращения и оказания медицинской помощи, права и обязанности посетителей и пациентов, их ответственность при нахождении в государственном автономном учреждении здравоохранения Новосибирской области «Городская клиническая поликлиника №1».

Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 19.12.2016 № 1403 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов», Постановлением Правительства Новосибирской области от 27.12.2016 № 447-п «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Новосибирской области на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18.05.2010 № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя, в том числе пациента (его законного представителя) в государственном автономном учреждении здравоохранения Новосибирской области «Городская клиническая поликлиника №1» (далее – ГАУЗ НСО «ГКП №1», Поликлиника), также иные правоотношения, возникающие между посетителем, пациентом (его законным представителем) и Поликлиникой, распространяются на все структурные подразделения ГАУЗ НСО «ГКП №1».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов (их законных представителей), а также иных лиц (посетителей), обратившихся в Поликлинику или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи, в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи, а также создания комфортных условий пребывания в медицинском учреждении.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей включают:

1.3.1. порядок предоставления медицинской помощи пациентам в Поликлинике;

1.3.2. права и обязанности пациентов и посетителей;

1.3.3. порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентами, посетителями и Поликлиникой;

1.3.4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента, предоставления медицинских документов, их копий и выписок, отражающих состояние здоровья пациента;

- 1.3.5. порядок проведения фото и видеосъемки в Поликлинике
- 1.3.6. график работы Поликлиники и ее должностных лиц;
- 1.3.7. ответственность за нарушение настоящих правил;
- 1.3.8. информация о платных медицинских услугах;
- 1.4. Правила должны находиться в доступном для пациентов и посетителей месте, а также размещаться на официальном сайте Поликлиники в сети Интернет.

2. Порядок предоставления медицинской помощи пациентам в Поликлинике.

2.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению:

- а) в качестве бесплатной медицинской помощи - в рамках программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи 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.

2.2. ГАУЗ НСО «ГКП №1» оказывает гражданам бесплатную первичную медико-санитарную помощь по территориально-участковому принципу, который заключается в формировании групп обслуживаемого контингента по признаку проживания (пребывания) на территории Центрального района г. Новосибирска или по признаку работы (обучения) в определенных организациях и (или) их подразделениях.

Для организации оказания бесплатной первичной медико-санитарной помощи по территориально-участковому принципу в ГАУЗ НСО «ГКП №1» гражданин обращается с заявлением на имя главного врача в порядке, установленном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012 №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», и в порядке, установленном приказом Минздрава России от 21.12.2012 № 1342н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации (за исключением случаев оказания скорой медицинской помощи) за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин, при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи».

2.3. Платная медицинская помощь оказывается в порядке, предусмотренном разделом 9 настоящих Правил.

2.4. Медицинская помощь оказывается непосредственно в Поликлинике или на дому. В Поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, в субботу, воскресенье и праздничные дни с 9-00 до 15-00. Для получения медицинской помощи на дому при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать на дом врача-терапевта участкового: с понедельника по пятницу — с 7-30 до 19-00, в субботу, воскресенье и праздничные дни – с 9-00 до 14.00.

Медицинская помощь в травматологическом пункте Поликлиники оказывается ежедневно и круглосуточно.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, медицинская помощь пациенту оказывается в плановом порядке.

Плановая медицинская помощь оказывается в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования гражданам, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования на территории Новосибирской области, при обращении пациента (его законного представителя) в регистратуру Поликлиники и

предъявлении ими страхового полиса обязательного медицинского страхования и документа, удостоверяющего личность.

Плановый прием врача осуществляется в порядке очереди, по предварительной записи. Проведение лабораторных, инструментальных исследований и других медицинских услуг в амбулаторных условиях в плановой форме осуществляется по направлению лечащего врача, в порядке очереди, по предварительной записи.

Гражданам, застрахованным на территориях других субъектов Российской Федерации, медицинская помощь на территории Новосибирской области предоставляется в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования.

2.6. Прием врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым осуществляется в день обращения пациента.

Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону 223-97-47, по направлению участкового врача-терапевта или врача-специалиста, путем электронной записи через портал пациента в сети Интернет – по адресу: <http://www.zdravnsk.ru/>, непосредственно на приеме у лечащего врача, а также через Единую регистратуру Новосибирской области по телефону 124.

Время на прием пациента врачом-терапевтом участковым, врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, на дому, оказания неотложной помощи другим пациентам, время приема может быть смещено.

2.7. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым или врачом-специалистом ведущим прием в момент обращения гражданина.

Первичная медико-санитарная помощь в неотложной форме (острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья, в том числе высокая температура (38 градусов Цельсия и выше), острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача) оказывается вне очереди и без предварительной записи, независимо от территориального прикрепления, наличия полиса и документа, удостоверяющего личность.

При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в медицинскую организацию, оказывающую скорую медицинскую помощь, как со стационарного, так и с мобильного телефона по номеру «103». ГАУЗ НСО «ГКП №1» скорую медицинскую помощь не оказывает.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове 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, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Поликлиники: www.gp1.mednsk.ru и www.gkp1.mznso.ru.

3. Права и обязанности пациентов и посетителей:

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

– бесплатную медицинскую помощь в объеме, в гарантированном программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;

- выбор медицинской организации, выбор врача с учетом его согласия и на замену лечащего врача путем подачи заявления на имя руководителя медицинской организации в соответствии с законодательством в сфере охраны здоровья

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

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

- в доступной форме получать информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений 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, выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;

- на основании письменного заявления знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

- получение достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства или его прекращения;

- возмещение вреда, причиненного здоровью, при оказании медицинской помощи;

- на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- на допуск к нему священнослужителя.

3.2. При посещении Поликлиники пациенты и посетители обязаны:

- соблюдать режим работы Поликлиники и правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов и посетителей;

- бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;

- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

- соблюдать правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

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

3.3. Кроме того, при посещении Поликлиники пациент обязан:

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу;

- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, известных ему аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг, постановке диагноза и лечения заболевания;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

3.4 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить в здании Поликлиники и на ее территории;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;

- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;

- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;

- запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентами, посетителями и Поликлиникой.

4.1. В случае возникновения между пациентом (его законным представителем), посетителем и сотрудниками Поликлиники конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель), посетитель имеют право обратиться к руководству Поликлиники (главный врач, заместители главного врача) как непосредственно – согласно графику личного приема граждан, так и в письменном виде путем подачи обращения в канцелярию

Поликлиники, оставить обращения в Книге жалоб и предложений либо путем заполнения формы обращения на официальном сайте Поликлиники: www.gp1.mednsk.ru и www.gkp1.mznso.ru.

4.2. Обращения граждан (их законных представителей) рассматриваются в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента, предоставления медицинских документов, их копий и выписок, отражающих состояние здоровья пациента.

5.1. Пациент либо его законный представитель имеет право получить в доступной для них форме имеющуюся в Поликлинике информацию о состоянии здоровья пациента, 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.

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

5.2. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном приказом Министерства здравоохранения РФ от 29.06.2016 №425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

5.3. Пациент либо его законный представитель на основании письменного заявления имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них регламентирован приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 02.05.2012 №441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» и Приказом ГАУЗ НСО «ГКП №1» от 09.06.2017 №376 «Об утверждении Положения о порядке и сроках предоставления медицинских документов, их копий и выписок, отражающих состояние здоровья пациентов в ГАУЗ НСО «ГКП №1».

5.4. Медицинская карта амбулаторного больного относится к первичным медицинским документам и должна храниться в Поликлинике. Выдача медицинской карты на руки пациенту (его законному представителю) возможна только с разрешения руководства Поликлиники (главный врач, заместитель главного врача) по личному заявлению пациента (его законного представителя). Самовольное изъятие медицинской карты и вынос ее за пределы Поликлиники не допускается.

6. Порядок проведения фото и видеосъемки в Поликлинике

6.1. В соответствии с ч. 1 ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации» сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи составляют врачебную тайну. Только с письменного согласия пациента (его законного представителя), за исключением случаев установленных законом, допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

6.2. Осуществление посетителями фото и видеосъемки (далее – съемка) в коридорах и служебных помещениях Поликлиники и его структурных подразделениях не

запрещено, однако допускается после предварительного уведомления об этом руководства Поликлиники (главный врач, заместители главного врача).

6.2.1. Кроме того, при съемке в коридорах Поликлиники с целью соблюдения прав других граждан на сохранение врачебной тайны при обращении в Поликлинику за оказанием медицинской помощи и охрану персональных данных, в частности изображения гражданина, необходимо перед началом съемки уведомлять указанных граждан о намерении произвести съемку и получить от них согласие, в противном случае – воздержаться от попадания в кадр их лиц. При этом ведение съемки не должно нарушать рабочий процесс в Поликлинике и не нарушать общественный порядок.

6.2.2. Съемка в служебных помещениях допускается только при ведении личного приема руководством Поликлиники и иными уполномоченными на ведение личного приема лицами. В иных случаях ведение съемки в служебных помещениях не допускается.

При съемке в служебных помещениях Поликлиники перед началом съемки необходимо уведомить указанное лицо о намерении произвести съемку. При этом ведение съемки не должно нарушать рабочий процесс и не нарушать общественный порядок.

6.3. Съемка может осуществляться пациентом (его законным представителем) в кабинете врача при непосредственном оказании медицинским работником пациенту медицинской помощи, если это не нарушает процесс оказания медицинской помощи, не повлияет на качество оказания медицинской помощи, а также не нарушает общественный порядок.

Перед началом съемки пациент (его законный представитель) должен поставить в известность и медицинского работника (работников) оказывающих медицинскую помощь о намерении вести запись.

6.4. Ведение съемки не должно мешать лечебному процессу, рабочему процессу в Поликлинике и не нарушать общественный порядок.

В случае, если съемка мешает рабочему процессу или ведению лечебного процесса, или нарушает общественный порядок, пациент (его законный представитель) и посетитель обязаны по требованию сотрудников поликлиники прекратить её ведение.

6.5. Проведение съемки представителями средств массовой информации осуществляется в соответствии с законодательством о средствах массовой информации, настоящими Правилами и иными установленными законодательством требованиями.

6.6. В соответствии со ст. 152.1 ГК РФ использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи) допускается только с согласия этого гражданина. Нарушение данного требования закона является основанием для обращения к в суд с иском к нарушителю.

7. График работы Поликлиники и ее должностных лиц.

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники.

7.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) 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, а также на сайтах Поликлиники в сети «Интернет»: www.gp1.mednsk.ru и www.gkp1.mznso.ru/

8. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения пациентом, его законным представителем и иными посетителями настоящих Правил, их агрессивного поведения, нахождения в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, при необходимости вызывать сотрудников охраны и правоохранительных органов для пресечения их противоправного поведения.

В случае выявления указанных лиц при оказании им медицинской помощи, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего они будут удаляться из кабинета врача, здания Поликлиники сотрудниками охраны и правоохранительных органов.

8.3. В случае нарушения пациентом (его законным представителем) настоящих Правил в процессе оказания пациенту медицинской помощи в плановом порядке, при условии, что совершаемые нарушения препятствуют оказанию медицинской помощи, пациенту (его законному представителю) делается замечание и указанное лицо уведомляется о том, что в случае повторного нарушения настоящих Правил оказание медицинской помощи будет прекращено.

8.4. В случае повторного нарушения пациентом (его законным представителем) настоящих Правил после их уведомления медицинским работником в порядке п. 8.3. Правил, оказание медицинской помощи прекращается, а в медицинскую документацию делается соответствующая запись. При этом пациент (его законный представитель) обязаны покинуть кабинет врача, в котором пациенту оказывалась медицинская помощь. В противном случае указанные лица будут удаляться из кабинета врача, здания Поликлиники сотрудниками охраны и правоохранительных органов.

8.4. О нарушении пациентом (его законным представителем), а также иным лицом (посетителем) в период нахождения в Поликлинике общественного порядка, общепринятых норм поведения, нанесения имуществу Поликлиники ущерба, руководством Поликлиники будет сообщено в правоохранительные органы.

8.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение материального ущерба, физического и морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации Поликлиники, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет предусмотренную законодательством Российской Федерации гражданскую, административную и уголовную ответственность.

9. Информация о платных медицинских услугах

8.1. Наряду с бесплатной медицинской помощью в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов Поликлиника оказывает гражданам платные медицинские услуги за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров.

9.2. Порядок и условия предоставления Поликлиникой гражданам платных медицинских услуг определены Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006, и размещены на стенде в холле Поликлиники и её структурных подразделениях по адресам: ул. Серебренниковская, 42, ул. Лермонтова, 40, ул. Лермонтова, 38, ул. Фрунзе, 57а, ул. Орджоникидзе, ул. О.Жилиной, ул. О.Жилиной, ул. Писарева, 4.