

Правила внутреннего распорядка для пациентов в ОАО «КДЦ «Евромедсервис».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение посетителя в поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем) и ОАО «КДЦ «Евромедсервис» (далее –поликлиникой).

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и их законных представителей, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте.

2. Порядок обращения пациентов, их законных представителей в поликлинику.

Поликлиника осуществляет первичную медико-санитарную помощь взрослому населению. Медицинская помощь оказывается в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях оказывается врачами-терапевтами, врачами - специалистами, соответствующим средним медицинским персоналом. При каждом обращении в поликлинику пациент (законный представитель) обязан предъявить

действующий документ, удостоверяющий личность (паспорт) и при наличии полис добровольного медицинского страхования. Отсутствие страхового полиса и (или) документа, удостоверяющего личность, не является причиной для отказа в медицинской помощи в экстренных случаях, угрожающих жизни больного.

2.1 Порядок оказания медицинской помощи в условиях поликлиники.

При первичном обращении в поликлинику пациент (законный представитель) обращается в регистратуру с письменным заявлением о выборе медицинской организации (бланк заявления в регистратуре), предъявляет документ, удостоверяющий личность, действующий полис добровольного медицинского страхования. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру, получает талон амбулаторного пациента и направляется на прием к врачу. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством! Врачи ведут амбулаторный прием по предварительной записи, а при острых или неотложных состояниях - в день обращения. Время, отведенное на прием пациента в поликлинике, определено действующими расчетными нормативами, составляет 30 (тридцать) минут на первичный и 30 (тридцать) минут на повторный приемы. При наличии показаний для консультативного осмотра врача-специалиста пациент направляется на консультацию к врачу-специалисту с направлением от участкового врача-терапевта. При наличии показаний для стационарного лечения пациент получает у врача-терапевта направление на госпитализацию, справку об отсутствии контакта с инфекционными больными, сведения о прививках (берутся в прививочном кабинете). Плановая госпитализация осуществляется в порядке очереди, госпитализация острых больных осуществляется в день направления в стационар. Врачи-специалисты ведут прием по талонам, строго по направлению от врача-терапевта. Предварительная запись осуществляется в регистратуре поликлиники при личном обращении, на сайте www.emeds.ru, по многоканальному телефону +7 (495)781-70-07; +7 (495)781-60-06. При необходимости провести пациенту лабораторное или инструментальное обследование выдаются направления. При потере трудоспособности – выдается лист нетрудоспособности.

2.2. Порядок оказания медицинской помощи на дому.

Показания для оказания неотложной медицинской помощи на дому

- внезапные острые заболевания;
- ухудшение состояния здоровья, не позволяющего больному посетить поликлинику, (высокая температура от 38 и выше, боли в животе и др);

- обострение хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;
- состояния, угрожающие окружающим (наличие контакта с инфекционным больным; появление сыпи на теле без видимой причины; инфекционные заболевания до окончания заразного периода).

Вызов врача на дом осуществляется с **8:00. до 14:00.** при обращении в регистратуру (**4-й Верхний Михайловский проезд, д.10, корп.6.**) или по телефонам: **(495)781-70-07; (495)781-60-06;** понедельник-пятница. Вызов обслуживается в день обращения. Оказание медицинских услуг на дому осуществляется врачом, медицинской сестрой. На вызове участковый врач назначает дату следующего визита пациента в поликлинику или планирует активное посещение больного на дому. Явка на приём строго в соответствии с назначенной датой.

2.3. Порядок оказания медицинской помощи в условиях дневного стационара. Дневной стационар поликлиники расположен по адресу: **4-й Верхний Михайловский проезд, д.10, корп.6.** Режим работы: **понедельник-пятница с 8.30 до 20.00, суббота с 9:00 до 15:00, выходные дни –воскресенье.** Отбор больных в дневной стационар проводит врач-специалист. При наличии показаний для лечения в дневном стационаре пациент с направлением, справкой об отсутствии контакта с инфекционными больными, результатами анализов крови и др. поступает к врачу дневного стационара. Планируется дата поступления в дневной стационар. При необходимости пациенту проводятся дополнительные лабораторные, ультразвуковые исследования, ЭКГ. Лечение назначается в соответствии установленным диагнозом и в рамках стандартов терапии. Пациенты после завершения пребывания в дневном стационаре получают выписной эпикриз с рекомендациями по дальнейшему лечению.

3. Права и обязанности пациентов.

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 и 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 учреждения при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования лечения;
- 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 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 и здоровья ребенка, применяемых методах диагностики и лечения.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники;
- 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;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья ребенка, 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: (вход в поликлинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе), вход в кабинеты в верхней одежде категорически запрещен;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом.

4.1. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к дежурному администратору лично или к администрации поликлиники согласно графику приема граждан, в том числе в письменном виде.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 в устной форме в ходе личного приема. 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 (в течение 30 дней со дня его регистрации).

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 направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. При необходимости поликлиника вправе использовать записи видеонаблюдения, записи телефонных разговоров.

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 ребенка предоставляется законному представителю или доверенному лицу (при наличии доверенности) 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 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.

5.2. В случае отказа пациента (законного представителя) от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

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

6.2. Режим работы поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц. Располагается в холле поликлиники и на дверях кабинетов.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала поликлиники и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (пациентов и их законных представителей) генеральным директором или главным врачом осуществляется в установленные часы приема: **с 10:00 до 17:00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья.**

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