

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач ГАУЗ СО «ДГБ № 15»
Ю. А. Макарова
«18» января 2024г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА поликлинического отделения ГАУЗ СО ДГБ №15

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка поликлинического отделения ГАУЗ СО «ДГБ №15» (далее Правила) – это организационно правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в поликлинике ГАУЗ СО «ДГБ № 15» (далее – Медицинская организация), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его законным представителем) и Медицинской организацией.

1.2. Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов и их сопровождающих лиц в поликлинике ГАУЗ СО «ДГБ № 15» при получении медицинской помощи (медицинских услуг) и разработаны с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, посещающих Медицинскую организацию.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент (законный представитель) имеет право на:

- уважительное гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Медицинской организации при наличии согласия другого врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Медицинской организации по программе государственных гарантий в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям Медицинской организации;

- получение консультаций врачей-специалистов в рамках программы государственных гарантий;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации 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 в установленном действующим законодательством порядке;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в установленном действующим законодательством порядке;
- получение информации о ФИО, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья в установленном действующим законодательством порядке (на основании письменного заявления пациента);
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- при необходимости пациент имеет право воспользоваться медицинской креслом-коляской в помещениях и на территории Медицинской организации;
- обращение с жалобой к должностным лицам Медицинской организации, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- на получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в амбулаторно-поликлинической службе по месту жительства (территориально-участковому принципу) (ст. 17. Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ);
- на получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациента (ст. 84 ФЗ РФ от 21.11.2011 г. ТЧо323-ФЗ) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

2.2. Пациент обязан:

- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим Медицинской организации; являться на приём к специалисту, медицинские процедуры, функциональную и лабораторную диагностику в установленное время. Если по уважительной причине пациент не может посетить врача, необходимо предупредить о невозможности явки по уважительной причине;
- если пациент опоздал более, чем на 15 минут, Медицинская организация имеет право не принимать пациента в назначенный день. В данном случае рекомендуется произвести повторную запись на соответствующую процедуру или приём специалиста;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- бережно относиться к имуществу Медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского учреждения.

3. Права и обязанности лечащего врача

3.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований, направленных на установление диагноза и оказания медицинской услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Обязанности лечащего врача:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по результатам медицинского обследования предоставить полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, 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;

- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

4. Меры безопасности в медицинском учреждении

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности пациентам и посетителям Медицинской организации запрещается:

- проносить в здания и кабинеты 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.);
- курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию поликлиники Медицинской организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения медицинские документы;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения Медицинской организации;
- производить фото и видеосъемку, звукозапись без предварительного разрешения Медицинской организации;
- выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
- проходить и находиться в кабинетах поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

5. Ответственность за нарушение Правил пациентами или посетителями поликлиники

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу поликлиники Медицинской организации;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций лечащего врача;
- пребывание в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

6. Порядок разрешения конфликтов

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему поликлиники или заместителю главного врача по направлению. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной главного врача.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Законодательством РФ.