



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА ГОРОДА-
КУРОРТА ГЕЛЕНДЖИК» МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Городская поликлиника города-курорта Геленджик» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее – ГБУЗ «ГП города-курорта Геленджик» МЗ КК или «Поликлиника»), распространяются на все структурные подразделения ГБУЗ «ГП города-курорта Геленджик» МЗ КК.

2. Соблюдение настоящих Правил обязательны для всех пациентов поликлиники, их законных представителей, а также иных лиц, посетивших Поликлинику. Указанный документ разработан в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной первичной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

3. Правила включают:

- порядок организации медицинской помощи;
- порядок обращения пациента;
- порядок ознакомления пациента, либо его законного представителя, с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента;
- правила оборота медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;
- организация предварительной записи на прием;
- права и обязанности пациентов;
- порядок работы приемной главного врача;
- аудио и видео съемки пациентами и их родственниками в поликлинике, врачебная тайна;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц.

4. Правила размещаются на информационном стенде на первом этаже здания поликлиники в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте поликлиники: gelpol@mail.ru

5. Пациентами Поликлиники являются:

- лица, прикреплённые к Поликлинике на основании Федерального закона от 21 ноября 2011 г. 323- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. №40н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- лица, прикреплённые к Поликлинике на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключённого между Поликлиникой и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Медицинская деятельность в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника города-курорта Геленджик» министерства здравоохранения Краснодарского края осуществляется на основании Лицензии № Л041-здравоохранения 01126-23/00351934 на осуществление медицинской деятельности, выданной 06.11.2019 г. министерством здравоохранения Краснодарского края.

1. Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, наблюдению за течением беременности, формированию здорового образа жизни, в том числе, снижению уровня факторов риска заболеваний, и санитарно-гигиеническому просвещению.

2. Первичная медико-санитарная помощь оказывается в плановой и неотложной формах.

3. Первичная медико-санитарная помощь оказывается:

1) амбулаторно, в том числе на дому

2) в условиях дневного стационара.

4. При внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не опасных для жизни пациента и не требующих экстренной медицинской помощи, в структуре поликлиники организован кабинет неотложной медицинской помощи.

5. Первичная медико-санитарная помощь в поликлинике организована по следующим видам:

- первичная доврачебная медико-санитарная помощь, которая оказывается фельдшерами, акушерами, другими медицинскими работниками со средним медицинским образованием поликлинических подразделений, отделения (кабинетов) медицинской профилактики;

- первичная врачебная медико-санитарная помощь, которая оказывается врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики поликлинических подразделений, офиса врачей общей практики, отделения (кабинетов) медицинской профилактики;
- первичная специализированная медико-санитарная помощь, которая оказывается врачами-специалистами разного профиля поликлиник, поликлинических подразделений.

6. Первичная доврачебная и первичная врачебная медико-санитарная помощь организуются по территориально-участковому принципу.

7. Территориально-участковый принцип организации оказания первичной медико-санитарной помощи заключается в обслуживании закрепленных за поликлиникой пациентов по признаку проживания (пребывания) на определенной территории.

8. Распределение населения по участкам осуществляется в целях максимального обеспечения ее доступности и соблюдения иных прав граждан.

9. В целях обеспечения права граждан на выбор врача и медицинской организации допускается прикрепление граждан, проживающих, либо работающих вне зоны обслуживания медицинской организации, к врачам-терапевтам участковым, врачам общей практики (семейным врачам) для медицинского наблюдения и лечения с учетом рекомендуемой численности прикрепленных граждан, при согласии врача.

10. Обслуживание населения на участках осуществляется:

- врачом-терапевтом участковым и медицинской сестрой участковой терапевтического отделения;
- врачом общей практики, медицинской сестрой врача общей практики на участке врача общей практики.

Первичная специализированная медико-санитарная помощь оказывается по направлению врачей-терапевтов участковых, врачей общей практики, а также при самостоятельном обращении пациента в соответствии с действующими Порядками оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения РФ.

11. В поликлинике и врачебных амбулаториях (структурных подразделениях) организованы дневные стационары. В дневной стационар пациенты направляются участковыми врачами-терапевтами, врачами общей практики, специалистами для получения плановой стационарной помощи. Показания для лечения определяются профилем коек дневного стационара, диагнозом, тяжестью заболевания и др.

12. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Поликлиника вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.

13. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью),

ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

1. При выборе гражданином ГБУЗ «ГП города-курорта Геленджик» МЗ КК для получения первичной медико-санитарной помощи, гражданин лично или через своего законного представителя обращается в поликлинику с письменным заявлением о выборе медицинской организации (далее - заявление).

2. При первичном обращении в поликлинику, в регистратуре на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного и информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи в условиях ГБУЗ «ГП города-курорта Геленджик» МЗ КК».

В амбулаторную карту 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, СНИЛС (место работы и должность, данные об имеющейся инвалидности и др. социальный статус)

3. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Поликлиники для регистрации и получения талона на прием к врачу с документом удостоверяющим личность (в случае затруднения идентификации, в некоторых случаях требуется полис ОМС, памятка о прикреплении) или записаться через электронный терминал, стоящий в холле поликлиники. Запись на прием к врачу также осуществляется через личный кабинет Госуслуг и по многоканальному телефону (4-52-22). При отсутствии свободного времени на прием к врачу-специалисту, медрегистратор вносит в Журнал отложенной записи в электронном виде.

4. При записи на прием к врачу через терминал, Пациент должен указать свою фамилию, имя, дату рождения, СНИЛС.

5. Для получения медицинской помощи на дому, при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний, пациент в будние дни 7.30-18.00, субботние дни -09.00-15.00, воскресные дни - 09.00-13.00 (по графику дежурной службы) может вызвать участкового терапевта на дом по телефону 4-52-22.

6. Для получения медицинской помощи по неотложным показаниям в поликлинике, в день обращения (в связи с признаками острых заболеваний или обострениях хронических заболеваний), пациент обращается в кабинет неотложной медицинской помощи, режим которого устанавливается ежедневно с 08.00 до 20.00, кроме субботы и воскресенья. Оказание помощи в кабинете осуществляется в порядке живой очереди без указания времени приема.

7. Для получения медицинской помощи по неотложным показаниям с признаками ОРВИ, грипп, COVID в поликлинике, в день обращения (в связи с признаками острых заболеваний или обострениях хронических заболеваний), пациент обращается в «ФИЛЬТР», режим которого устанавливается ежедневно с 08.00 до 20.00, субботу с 08.00 до 17.00 и воскресенье с 09.00 до 15.00.

8. Пациенту может быть отказано в плановом приеме в случае обращения в Поликлинику не по месту прикрепления, либо в случае непредставления необходимых документов. В случае необходимости получения экстренной медицинской помощи, оказываемой при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, медицинская помощь оказывается незамедлительно и не зависимо от прикрепления и наличия документов.

9. После записи на первичный прием и регистрации, пациенту необходимо явиться на осмотр в указанное время, для получения медицинской услуги.

10. Запись через личный кабинет Госуслуг, многоканальный телефон и регистратуру регулирует обращение пациента к врачам на первичный прием. Запись по телефону регистратуры осуществляется к врачам-терапевтам участковым, к врачам общей практики. Запись на прием к специалистам осуществляется при личном обращении в регистратуру. С целью рационального использования ресурсов поликлиники, повышения доступности оказания медицинской помощи, планируемая запись на первичный прием к врачам одной специальности по одному и тому же поводу, более одного раза в течение 14 календарных дней, не производится. В случае, если требуется повторный прием к этому же специалисту, врач самостоятельно записывает пациента со своего рабочего места, в связи с чем самостоятельная заблаговременная повторная запись на первичный прием не требуется.

11. Пациенты без записи не принимаются, за исключением неотложных состояний. При записи в регистратуре в день обращения на дополнительный номер, без указания конкретного времени приема, пациенты принимаются после пациентов, явившихся по времени назначенного приема, либо в свободное время между приемами пациентов с указанным временем.

12. В поликлинике организованы кабинет неотложной помощи. Для получения неотложной помощи пациент обращается в регистратуру или по многоканальному телефону 4-52-22.

4. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТА, ЛИБО ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ, С МЕДИЦИНСКИМИ ДОКУМЕНТАМИ, ОТРАЖАЮЩИМИ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Ознакомление пациента с медицинской документацией осуществляется в соответствии с Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них", Приказ Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".

2. Основанием для ознакомления пациента, либо его законного представителя, с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - заявление). Заявление содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент, либо его законный представитель, желает ознакомиться с медицинской документацией; з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

3. Рассмотрение письменных заявлений осуществляется главным врачом или заместителем главного врача по медицинской части, в структурных подразделениях – заведующими указанных структурных подразделений.

4. Ознакомление пациента, либо его законного представителя, с медицинской документацией осуществляется в помещении структурного подразделения, выделенного для ознакомления пациента с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией).

5. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе. До сведения пациента в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

6. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается главным врачом с учетом графика работы медицинской организации и медицинских работников.

7. Сведения о пациенте, законном представителе, подававшем заявление об ознакомлении с медицинской документацией заносятся в учетные документы:

- а) журнал предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи);
- б) журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы помещения).

С пациентом проводят беседу о правилах ознакомления с медицинской документацией, утвержденных приказом главного врача.

5. ПРАВИЛА ОБОРОТА МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЫ ПАЦИЕНТА, ПОЛУЧАЮЩЕГО МЕДИЦИНСКУЮ, ПОМОЩЬ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ (далее - Карта)

1. Карта больного и иные учетно-оперативные документы, регламентированные приказами министерства здравоохранения Российской Федерации, являются собственностью Поликлиники. Амбулаторная карта больного подлежит хранению в регистратуре. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы поликлиники не допускается.

2. Медицинская карта после приема врача на руки пациенту не выдается, а передается медицинским работником в регистратуру.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ

1. Организация предварительной записи пациента на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется по направлению участкового врача-терапевта или другого врача-специалиста, а также при непосредственном обращении. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

2. 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 окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники.

3. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке лечащим врачом. Для получения специализированной медицинской помощи в плановой форме (за пределами Поликлиники) выбор медицинской организации осуществляется по направлению лечащего врача. В случае, если в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи принимают участие несколько медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по соответствующему профилю, лечащий врач информирует пациента о возможности выбора медицинской организации с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

4. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГБУЗ «Станции скорой медицинской помощи города-курорта Геленджик» МЗ КК.

5. В соответствии с установленной нормативно-правовой базой документов обеспечивается первоочередность записи на прием к врачам Героев Советского Союза и России; Героев труда, лиц, награжденных орденом Славы трех степеней; инвалидов - участников Великой Отечественной войны и приравненных к ним инвалидов вследствие ранений, контузий иувечий, полученных при исполнении служебных обязанностей; Лица, подвергшихся радиационному воздействию; Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного

Ленинграда»; лица, работавшие в период ВОВ на объектах противовоздушной обороны; нетрудоспособные члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ, ветеранов боевых действий, состоявшие на их иждивении и получающие пенсию по случаю потери; граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или работ по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС; инвалиды вследствие чернобыльской катастрофы; граждане, получившие суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр); граждане с региональной и федеральной льготой; Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы; лица, пострадавшие от политических репрессий; Лица, награжденные знаком «Почетный донор России» и др. Медицинские работники в отдельных случаях, в связи с состоянием пациента, либо с технологией производства медицинской услуги, имеют право определять необходимость обслуживания пациентов вне очереди.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с требованиями Федерального Закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. Пациент при посещении Поликлиники имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения Главного врача при согласии другого врача (не чаще одного раза в год);
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- получение в доступной 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 ;
- иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

3. Внеочередное оказание медицинской помощи категориям граждан, указанных в п.п.6.5. осуществляется в следующем порядке: гражданин, имеющий право на внеочередное получение медицинской помощи, обращается в регистратуру медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право. Медицинский работник, ответственный за ведение расписания приема врачей (далее - медицинский регистратор), обязан предложить гражданину удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача. В случае длительного периода ожидания приема врача медицинский регистратор должен предложить гражданину возможность обратиться к другому врачу соответствующей специальности.

4. В случае обращения одновременно нескольких граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, медицинская помощь в плановой форме оказывается им исходя из очередности обращений таких граждан.

5. Плановая медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается гражданам по месту прикрепления в день обращения вне очереди при наличии медицинских показаний. Основанием для внеочередного оказания медицинской помощи является документ, подтверждающий льготную категорию граждан.

6. При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, регистратура организует запись пациента на прием к врачу вне очереди. При необходимости выполнения дополнительных диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданину, имеющему право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач выдает гражданину направление с соответствующей пометкой о первоочередном порядке их предоставления.

7. Пациент при посещении Поликлиники обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Поликлиники;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередь, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Поликлиники.

8. Пациенты и иные посетители Поликлиники не вправе:

оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников Поликлиники. Оскорблениe, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом Поликлиника (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко- и видеозапись лиц, находящихся на территории Поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

9. Пациентам и посетителям, запрещается:

в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима:

- проносить на территорию Поликлиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.) огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- посещать Поликлинику с домашними животными;

- курить на территории Поликлиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
- находиться на территории и помещениях Поликлиники, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения Поликлиники;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями; выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Поликлиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- производить фото- и видеосъемку на территории Поликлиники без предварительного разрешения руководства Поликлиники;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Поликлиники;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- Размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения руководства Поликлиники;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Поликлиники.

8. ПОРЯДОК РАБОТЫ ПРИЕМНОЙ ГЛАВНОГО ВРАЧА

В приемную главного врача по всем возникающим вопросам, в том числе касающимся оказания медицинской помощи, конфликтам, административно-хозяйственным вопросам имеют доступ заведующие отделений поликлиники и структурных подразделений, начальники отделов ГБУЗ «ГП города-курорта Геленджик» МЗ КК через секретаря главного врача или непосредственно по приглашению главного врача, заместителя главного врача по медицинской части, в часы работы поликлиники.

Вся необходимая информация о порядке работы отделений поликлиники, часы приема пациентов заведующими отделений, график приема пациентов главным врачом и

заместителем главного врача по медицинским вопросам, размещена в доступной форме на 1 этаже в холле и 4 этаже перед приемной главного врача на информационных стендах.

9. АУДИО И ВИДЕО СЪЕМКИ ПАЦИЕНТАМИ И ИХ РОДСТВЕННИКАМИ В ГБУЗ «ГП ГОРОДА-КУРОРТА ГЕЛЕНДЖИК» МЗ КК, ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА

1. использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи, в которых он изображен), сделанных в поликлинике допускаются только с согласия этого гражданина (часть 1 статьи 152.1 Гражданского кодекса РФ);
2. пациент или родственники пациента обязаны перед началом аудио/видеозаписи согласовать цель съемки с Администрацией;
3. фотографии и голос медицинского работника (врача, медицинской сестры и др.), полученные с помощью аудио- и видеозаписи со звуком или без такового относятся к биометрическим персональным данным, осуществление обработки персональных данных допускается только с письменного согласия субъекта персональных данных. Их обнародование и использование без согласия субъекта персональных данных невозможно, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством РФ;
4. факт нахождения любого пациента в медицинской организации и процесс оказания ему медицинских услуг является врачебной тайной. С целью обеспечения врачебной тайны не допускается аудио- и видеосъемка в помещениях, где находятся другие пациенты;
5. третьи лица (за исключением законных представителей) в кабинет, в котором пациенту оказываются медицинские услуги, не допускаются.

10. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

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 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным законодательными актами.

11. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
2. Документации, 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, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
4. Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете №43.

12. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТАМИ И ПОЛИКЛИНИКОЙ

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

Все конфликты рассматриваются должностными лицами ГБУЗ «ГП города-курорта Геленджик» МЗ КК в установленные сроки по письменному или устному обращению пациента. Обратиться можно непосредственно к руководителю структурного подразделения (заведующему отделением), где оказывается медицинская помощь.

За разъяснениями по вопросам работы поликлиники, специалистов, по лекарственному обеспечению и т.д. пациент должен обращаться к дежурному администратору в холле поликлиники, в регистратуру, Колл-центр.

На личный прием пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники в установленные часы приема, предварительно позвонив в приемную Главного врача по телефону 3-20-71, или направить письменное заявление.

1. При личном приеме главным врачом или заместителем главного врача по медицинской части, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
3. В случае, если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
4. 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

13. ГРАФИК РАБОТЫ ГБУЗ «ГП ГОРОДА-КУРОРТА ГЕЛЕНДЖИК» МЗ КК И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
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.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзовыми органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.