

Правила внутреннего распорядка для граждан, обратившихся в НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Новая Чара ОАО «РЖД»

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утверждёнными приказом главного врача негосударственного учреждения здравоохранения «Узловая поликлиника на станции Новая Чара открытого акционерного общества «Российские железные дороги».

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения граждан в учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы сотрудников и должностных лиц учреждения;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех лиц, проходящих обследование и лечение в учреждении.

2. Порядок обращения пациентов в учреждение

2.1. Для получения первичной медико-санитарной помощи граждане, достигшие совершеннолетия либо приобретшие дееспособность в полном объеме до достижения совершеннолетия (для ребенка до достижения им совершеннолетия либо до приобретения им дееспособности в полном объеме до достижения совершеннолетия - его родителями или другими законными представителями) (далее - гражданин), имеют право на выбор медицинской организации и выбор врача. Выбор медицинской организации, в том числе по территориально-участковому принципу, осуществляется гражданином не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина) путем обращения в медицинскую организацию, оказывающую медицинскую помощь. Для выбора медицинской организации гражданин лично или через своего представителя обращается в выбранную им медицинскую организацию с письменным заявлением о выборе медицинской организации. При осуществлении выбора медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, гражданин должен быть ознакомлен с перечнем врачей-терапевтов, врачей терапевтов участковых, врачей-педиатров, врачей-педиатров участковых, врачей общей практики (семейных врачей), с количеством граждан, выбравших указанных медицинских работников, и сведениями о территориях обслуживания (врачебных участках) указанных медицинских работников при оказании ими медицинской помощи на дому.

В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача, с учетом согласия врача, а именно: врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации.

2.2. Первичная амбулаторно-поликлиническая помощь населению оказывается при самостоятельном обращении граждан, по направлению врачей других ЛПУ.

2.2. Для получения консультации или лечения в учреждении пациент должен обратиться в регистратуру лично или по телефону, или записаться на приём к врачу через систему Интернет. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис и СНИЛС. В регистратуре 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, СНИЛСа.

Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и должна храниться в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача медицинским регистратором.

2.3. В регистратуре учреждения при каждом обращении пациента оформляется талон амбулаторного пациента при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса. Медицинский регистратор передает врачу или медсестре талон амбулаторного пациента и амбулаторную карту.

2.4. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, о времени и месте приёма населения главным врачом учреждения пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в регистратуре учреждения.

2.5. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами по показаниям.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациенты имеют права и обязанности:

3.2.1. 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;

-профилактику, диагностику, лечение в подразделениях учреждения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

-выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с законодательством;

-отказ от медицинского вмешательства;

-защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

-получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

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

-возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

-допуск к нему адвоката и (или) законного представителя для защиты своих прав;

-допуск к нему священнослужителя;

-обращение с предложениями, жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

-получение информации о своих правах и обязанностях, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

-по вопросам возникающим в процессе лечения обращаться к главному врачу учреждения.

3.2.2. Пациент обязан:

-соблюдать правила внутреннего распорядка и правила поведения пациента в учреждении;

-при нахождении на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период временной нетрудоспособности;

-бережно относиться к имуществу учреждения;

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

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

-соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в лечебно-диагностическое отделение в чистой обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе и т.д.;

-соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях и на территории учреждения;

-представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях.

4. Порядок разрешения конфликтов

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»

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу учреждения. При устном обращении ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Регистрация письменных обращений производится у секретаря, расположенного на 2 этаже административного блока НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Новая Чара ОАО «РЖД». Время приема: с 8.00 ч. до 16.00 ч., перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

4.3. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, 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).

4.5. Письменное обращение, поступившее в адрес администрации учреждения, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (несовершеннолетние, больные наркоманией, в возрасте до 16 лет, иные несовершеннолетние в возрасте до 15 лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.2. Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

5.3. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновлённым, усыновителям, родным братьям и родным сёстрам, внукам, бабушкам, дедушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил другое лицо, которому может быть передана такая информация.

5.4. Пациент либо его законный представитель в соответствии имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

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. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

6.4. Выписка из амбулаторной карты производится лечащим врачом и может быть выдана пациенту на основании его письменного заявления.

7. График работы сотрудников и должностных лиц лечебно-диагностического отделения

7.1. График работы сотрудников и должностных лиц учреждения определяется правилами внутреннего трудового распорядка отделения с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы сотрудников и должностных лиц учреждения 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.

В учреждении установлен следующий график работы:

Понедельник: 08.00-17.00

Вторник: 08.00-17.00

Среда: 08.00-17.00

Четверг: 08.00-17.00

Пятница: 08.00-17.00

Суббота – по графику

Воскресенье – выходной день

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала учреждения по согласованию с профкомом. График и режим работы утверждаются главным врачом.

*7.4. Приём населения (больных и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать в регистратуре или на информационном стенде рядом с регистратурой.

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

8.1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются приказом по учреждению, преискурантом на платные медицинские услуги. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учётом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.2. Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на информационных стендах.

8.3. Платные медицинские услуги населению осуществляются медицинским учреждением в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

8.4. Расчёты с населением за предоставление платных услуг осуществляются медицинским учреждением с применением бланков строгой отчётности или по безналичному расчету. Медицинское учреждение обязано выдать потребителю копию бланка, подтверждающие приём наличных денег.

8.5. Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны: оплатить стоимость предоставляемой медицинской услуги; выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

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