

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ "СЛАНЦЕВСКАЯ МЕЖРАЙОННАЯ
БОЛЬНИЦА"

ПРИКАЗ

"16" ноября 2022 года

№308

Сланцы

«Об утверждении «Правил внутреннего распорядка для пациентов в амбулаторно-поликлинических подразделениях Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ленинградской области «Сланцевская межрайонная больница»»

В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в целях регламентации правил пребывания пациентов в амбулаторно-поликлинических подразделениях ГБУЗ ЛО «Сланцевская МБ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для пациентов в амбулаторно-поликлинических подразделениях Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ленинградской области «Сланцевская межрайонная» (далее – Правила (приложение №1).
2. Вопшиновой С.Н., заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической работе, Нечаевой С.А., заведующей отделом по детству и родовспоможению, Васильеву М.В., заместителю главного врача по организационно-методической работе:
 - 2.1. ознакомление сотрудников амбулаторно-поликлинических структурных подразделений ГБУЗ ЛО «Сланцевская МБ» с Правилами;
 - 2.2. исполнение Правил сотрудниками в части их касающейся;
 - 2.3. информирование пациентов о Правилах (в т.ч. путем размещения на информационных стендах).
3. Контроль исполнения данного приказа возложить на заместителя главного врача по организационно-методической работе Васильева М.В.

Главный врач



Грушко Л.А.

круглосуточно по телефону: «03» с городского номера, с мобильного или городского «112», а так же по телефону – 8 (813-74) 3-16-26.

2.8. Осмотр беременных в амбулаторно-поликлинических подразделениях специалистами осуществляется в выделенные фиксированные часы для беременных.

2.8.1. При наличии медицинских показаний осмотр беременной любыми специалистами должен быть организован в другие дни в порядке, исключающем нахождение в общей очереди.

2.9. В амбулаторно-поликлинических учреждениях (взрослая поликлиника, Старопольская амбулатория) организованы дневные стационары.

III. Порядок обращения в связи с заболеванием

3.1. В амбулаторно-поликлинических подразделениях Сланцевской МБ установлен режим работы с учетом предоставления гражданам возможности посещения амбулаторно-поликлинического учреждения как в дневное, так и в вечернее время, вызов врача на дом.

3.1.1. В амбулаторно-поликлинических подразделениях предусматривается возможность предварительной записи на прием к врачу по телефону «Единая региональная информационно-справочная служба «122» и прямым телефонам :

- колл-центра взрослой поликлиники (2-16-92, 2-14-76),
- детской поликлиники (2-19-36, 3-51-80)
- женской консультации (3-16-21)
- стоматологической поликлиники (2-22-34),
- филиал поликлиники (4-20-71)

Так же:

- с использованием АРМ с доступом в Госуслуги, установленным в регистратуре взрослой поликлиники.

- через федеральный портал Госуслуги <https://www.gosuslugi.ru>
- через «Портал записи на приём к врачу в Ленинградской области» в разделе «запись к врачу» <https://zdrav.lenreg.ru>

- при личном обращении в регистратуру амбулаторно-поликлинического подразделения.

3.1.2. Вызов врача на дом производится ежедневно в будние дни с 8:00 до 14:00, в субботу вызов дежурного врача с 9:00 до 13:00 по телефонам:

- колл-центра взрослой поликлиники (2-16-92, 2-14-76),
- детской поликлиники (2-19-36, 3-51-80)

и через федеральный портал Госуслуги <https://www.gosuslugi.ru>

3.2. Показания для вызова врача (фельдшера) неотложной помощи на дом

3.2.1 Показания для вызова врача-терапевта, врача (фельдшера) неотложной помощи на дом

3.2.1.1 острые состояния, не позволяющие пациенту самостоятельно посетить поликлинику:

- повышение температуры выше 38,0 С, на момент вызова не поддающееся лечению жаропонижающими средствами;

- болевой синдром у больных с ишемической болезнью сердца, состояние после пароксизмов нарушения ритма сердца, боли в сердце у больных с гипертонической болезнью и т.д.;

- многократный жидкий стул, рвота;

- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности;

- значительное повышение АД, с проявлениями общемозговой симптоматики (головная боль, головокружение, тошнота, рвота, общая слабость);

3.2.1.2 хронические состояния, которые не позволяют пациенту самостоятельно посетить ЛПУ.

- тяжелые онкологические заболевания;
- нетранспортибельные инвалиды 1 группы;
- параличи, парезы конечностей.

Без перечисленных выше признаков, осмотр производится врачами-терапевтами в условиях поликлиники, в боксе.

3.2.2 Показания для вызова врача-педиатра, врача-педиатра (фельдшера) неотложной помощи на дом:

- повышение температуры выше 38,0 С, на момент вызова не поддающееся лечению жаропонижающими средствами;
- любое ухудшение состояния здоровья у детей до 1 года, с повышением температуры выше 37.5 С;
- появление высыпаний на коже;
- рвота, жидкий стул у детей до одного года жизни с признаками обезвоживания (запавший родничок, сухие слизистые, вялость);
- многократные рвота, жидкий стул у детей старше одного года жизни;
- повышение АД, с проявлениями общемозговой симптоматики (головная боль, головокружение, тошнота, рвота, общая слабость);
- повторный вызов в тот же день возможен только при появлении новых симптомов, не характерных для заболевания (например, была температура, кашель – появилась сыпь).

Если состояние пациента после осмотра врача на дому значительно ухудшилось – необходимо обращаться в службу скорой медицинской помощи по телефонам: «03», «112».

НА ВЫЗОВЕ С РЕБЕНКОМ ДО 15 ЛЕТ ДОЛЖЕН ПРИСУТСТВОВАТЬ ЗАКОННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ (РОДИТЕЛЬ, ОПЕКУН), ЛИБО ИНОЕ ЛИЦО, ИМЕЮЩЕЕ НОТАРИАЛЬНУЮ ДОВЕРЕННОСТЬ ОТ РОДИТЕЛЕЙ.

Без перечисленных выше признаков, осмотр детей производится врачами-педиатрами в условиях поликлиники, в боксе. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства таких, как: несчастный случай, травма, отравление и другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и здоровью ребенка или окружающих его лиц, необходимо обращаться в службу скорой медицинской помощи по телефонам: «03», «112».

3.2.3. Не является обоснованным вызов врача-терапевта, врача (фельдшера) неотложной помощи на дом:

- с целью выписки рецепта на льготной основе для больных с хроническим заболеванием, получающих препараты постоянно в плановом порядке.
- с целью направления на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном обследовании и лечении.
- с целью выдачи медицинских документов (справок, выписок и т.д).
- с целью «послушать легкие», «боль в горле», «не дышит нос» без температуры.

3.2.4. Не является обоснованным вызов врача-педиатра, врача-педиатра (фельдшера) неотложной помощи на дом:

- с целью выписки рецепта на льготной основе для больных с хроническим заболеванием, получающих препараты постоянно в плановом порядке.
- с целью направления на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном обследовании и лечении.
- с целью выдачи медицинских документов (справок, выписок и т.д).
- с целью «послушать легкие», «посмотреть горлышко», «не дышит нос», старше 1 года, без температуры.

3.2.5. При вызове врача на дом необходимо:

- назвать ФИО больного,
- назвать адрес прописки и фактический адрес проживания, номер телефона,
- четко сформулировать жалобы.

Не дублируйте вызов на дом несколько раз! Это усложняет работу врачей и работников колл-центра.

3.2.6. Вызывая врача, проверьте доступность к вам в плане физическом и техническом и обязательно скажите это при вызове:

- читаемость улицы и номера дома;
- проверьте, присутствует ли на двери ваш номер квартиры;
- проверьте работоспособность звонка в квартиру (в дом, на калитке);
- проверьте по возможности работоспособность домофона.

3.2.7. Если в доме присутствуют животные:

- закройте их в другой комнате, ванной, туалете или на балконе;

- если у вас частный дом и имеется собака на цепи, то заприте ее при возможности в подсобном помещении, привяжите на короткий поводок, либо короткую цепь, оденьте намордник и сообщите об этом при вызове.

- намордник на собак нужно одеть и в квартире, даже если собака заперта.

- не допускайте запрыгивания, ослушания и другого контакта ваших животных с медицинским работником.

3.2.8. Приготовьте к приходу врача:

- место для верхней одежды;

Вы можете предложить бахилы (врач не снимает обувь и не должен носить с собой бахилы). **Обращаем внимание, что надевать бахилы при оказании медицинской помощи на дому нормативными актами не предусмотрено.**

- стул для врача (надеть бахилы, выписать назначения);

- освещенное место в комнате;

- мыло и чистое сухое полотенце.

При не обеспечении физической и технической доступности врач (фельдшер) лишен возможности обслужить вызов на дому.

Если пациент, к которому был оформлен вызов, отсутствует дома, либо пациентом или законным представителем не обеспечен доступ в жилье (не работает домофон, не работает звонок в квартиру, звонок на калитке частного дома, звонок на двери частного дома, во дворе частного дома находится свободно гуляющая собака, либо собака на длинной цепи, то врач (фельдшер) информирует колл- центр о дате и времени посещения адреса, причину по которой не обслужен вызов. При возможности оставляет записку о дате и времени посещения. При возможности - на личное мобильное устройство записывает видео, подтверждающее отсутствие доступа в жилье, а далее передает видео доказательства для хранения в отдел информации в случае предъявления жалоб.

Отказ пациента от осмотра, либо препятствие осмотру со стороны пациента расценивается медицинским работником, как отказ от медицинского вмешательства. Последствия данного отказа пациент берет на себя.

Так же отказ законного представителя от осмотра несовершеннолетнего, либо препятствие осмотру расценивается медицинским работником, как отказ от медицинского вмешательства. Последствия данного отказа законный представитель берет на себя (Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

При отказе пациента либо законного представителя пациента от осмотра на дому, осмотр пациента возможен в тот же день в условиях поликлиники, бокса с заполнением согласия на медицинское вмешательство. Если состояние пациента этого не позволяет - необходимо обращаться в службу скорой медицинской помощи по телефонам: «03», «112».

При негативном отношении законных представителей к медицинскому работнику, оскорблении, вызывающем, скандальном поведении может быть расценено, как ПРЕПЯТСТВИЕ в оказании медицинской помощи и оставление пациента в угрожающем жизни состоянии, что может повлечь за собой привлечение к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Медицинский работник информирует колл- центр о дате и времени отказа пациента от осмотра либо об отказе законного представителя от осмотра несовершеннолетнего, либо о причине по которой осмотреть пациента не представилось возможным.

Во время проведения осмотра осуществление аудио и видеозаписи без предупреждения медицинского работника и получения разрешения - ЗАПРЕЩЕНО, согласно Федеральному Закону "О персональных данных" от 27.07.2006 N152-ФЗ.

3.3. При оказании медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом подразделении предусматриваются:

- предварительная запись на прием к врачу, на проведение плановых диагностических исследований и лечебных мероприятий;

- пациент должен явиться на прием в назначенное время;

- время ожидания приема - не более 30 минут после времени, назначенного пациенту и указанного в талоне либо в другом документе (амбулаторной карте, консультативном заключении, направлении и др.). Исключения допускаются только в случаях, отвлекающих врача от его плановых обязанностей (оказание экстренной помощи другому пациенту по

срочному вызову или жизненным показаниям), о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть информированы персоналом медицинского учреждения;

- возможность вызова врача на дом;
- организация оказания медицинской помощи вне очереди по неотложным показаниям в момент обращения независимо от места проживания и наличия документов;
- преемственность оказания медицинской помощи гражданам в выходные и праздничные дни, в период отсутствия участковых специалистов (отпуск, командировка, болезнь и другие причины), а также в нерабочие для участковых специалистов часы при возникновении необходимости оказания экстренной и неотложной медицинской помощи;
- определение норматива времени приема пациента врачом, процедур, манипуляций в диагностических и лечебных кабинетах в соответствии с нормативными документами Министерства здравоохранения Российской Федерации, Комитета по здравоохранению Ленинградской области, приказом главного врача ГБУЗ ЛО «Сланцевская межрайонная больница»;
- определение лечащим врачом объема диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента;
- недопустимость завершения приема врачами всех специальностей до оказания необходимой медицинской помощи всем пациентам, нуждающимся в оказании медицинской помощи в экстренной и неотложной форме.

НА ПРИЕМЕ С РЕБЕНКОМ ДО 15 ЛЕТ ДОЛЖЕН ПРИСУТСТВОВАТЬ ЗАКОННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ (РОДИТЕЛЬ, ОПЕКУН), ЛИБО ИНОЕ ЛИЦО, ИМЕЮЩЕЕ НОТАРИАЛЬНУЮ ДОВЕРЕННОСТЬ ОТ РОДИТЕЛЕЙ.

3.4. Гражданин, лично обратившийся в амбулаторно-поликлиническое учреждение (подразделение), должен быть принят врачом-терапевтом участковым (врачом общей практики (семейным врачом), врачом-педиатром участковым) не позднее 24 часов с момента обращения. Срочность осмотра определяется медицинскими показаниями.

3.5. Каждый гражданин старше 18 лет из числа приписного населения, обратившийся в амбулаторно-поликлиническое учреждение ГБУЗ ЛО «Сланцевская МБ» впервые в календарном году, должен быть осмотрен в отделении медицинской профилактики и пройти профилактическое обследование (ФЛГ, смотровой кабинет и другие исследования согласно Приказу МЗ РФ от 27 апреля 2021 г. № 404н "Об утверждении Порядка проведения профилактического медицинского осмотра и диспансеризации определенных групп взрослого населения).

3.6. В случае невозможности посещения пациентом амбулаторно-поликлинического подразделения организуется медицинская помощь на дому.

IV. Порядок записи на прием

4.1. Врач-терапевт участковый, врач-педиатр участковый, фельдшер: организует оказание первичной и первичной специализированной медико-санитарной медицинской помощи в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи, утвержденными в установленном порядке, как в амбулаторно-поликлиническом учреждении, так и в дневном стационаре.

4.2. Запись на первичный прием к врачу на текущий день осуществляет колл-центр учреждения ежедневно в течение рабочего дня амбулаторно-поликлинического учреждения (подразделения).

- если при приеме пациента врачом-терапевтом участковым (врачом общей практики (семейным врачом), врачом-педиатром участковым) выявлены срочные и экстренные показания для направления к врачу-специалисту, прием пациента врачом-специалистом осуществляется вне очереди;

- К эндокринологу, кардиологу запись на прием осуществляется по направлению врача-терапевта участкового, врача-специалиста.

- К узким специалистам детской поликлиники ЛОР, офтальмолог, детский хирург, эндокринолог, детский невролог можно записаться при личной явке пациента, по телефону, через терминалы записи в медицинской организации, при наличии технической возможности с использованием сети "Интернет." Врач ортопед-травматолог принимает детей во взрослой поликлинике.

- сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;

- сроки проведения консультаций врачей-специалистов (за исключением подозрения на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;

- сроки проведения консультаций врачей-специалистов в случае подозрения на онкологическое заболевание не должны превышать 3 рабочих дней;

4.3. Талон на повторное посещение выдается в кабинете врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врачей-специалистов.

4.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в стационарные подразделения или в дневной стационар поликлиники.

4.5. Вне очереди обслуживаются:

- 1) инвалиды войны;
- 2) участники Великой Отечественной войны из числа лиц, указанных в подпунктах "а" - "ж", "и" подпункта 1 пункта 1 статьи 2 Федерального закона «О ветеранах».
- 3) ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 1 статьи 3 Федерального закона «О ветеранах».

4) военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

5) лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

6) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

7) нетрудоспособные члены семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны, ветерана боевых действий, состоявшие на его иждивении и получающие пенсию по случаю потери кормильца (имеющие право на ее получение) в соответствии с пенсионным законодательством Российской Федерации;

8) граждане, указанные в пунктах 1 - 6 статьи 13 Закона Российской Федерации от 15 мая 1991 года № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;

9) граждане, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России" в соответствии со ст.23 Федерального Закона Российской Федерации от 20 июня 2012 года № 123-ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов»;

10) дети-инвалиды в соответствии с Указом Президента РФ от 2 октября 1992 г. № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»

11) ветераны Сланцевского здравоохранения;

12) Почетные граждане Сланцевского района;

13) участники СВО и члены их семьи

4.6. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением режима.

4.7. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного.

V. Порядок выдачи талонов для проведения исследований

5.1. Талоны на лабораторные и инструментальные исследования гражданам выдаются врачами соответствующего профиля, фельдшерами на приеме.

5.2. Лабораторные и инструментальные исследования гражданам, находящимся под диспансерным наблюдением у врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача-специалиста, как и диспансерные посещения соответствующего специалиста, назначаются соответствующим врачом и могут планироваться заранее на весь год диспансерного наблюдения,

5.3. Сроки проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 рабочих дней со дня назначения исследований (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание);

- сроки проведения компьютерной томографии при оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней со дня назначения;

- сроки проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований в случае подозрения на онкологические заболевания не должны превышать 7 рабочих дней со дня назначения исследований.

VI. Права пациента

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

- выбор медицинской организации в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и выбор врача с учетом согласия врача в соответствии со ст.21 Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

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

- получение консультаций врачей-специалистов;

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

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

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

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

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

VII. Обязанности пациента

7.1. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей 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 очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;

- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его 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: (верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

7.2. Пациенты и посетители амбулаторно-поликлинических учреждений не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиник. Оскорбление, 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 от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъемку, звуко и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве

доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко и видеозаписи.

7.3. Всем лицам, находящимся на территории поликлиник, запрещается:

- Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- Выносить (вносить) из зданий учреждения имущество, оборудование и материальные ценности без оформления материальных документов;
- Оставлять рабочее помещение с незакрытой на замок входной дверью во время отсутствия других работников на рабочих местах, а также оставлять ключи в двери с наружной стороны;
- Посетителям, пациентам, производить фотографирование, звукозапись, кино- и видеосъемку без согласования с администрацией учреждения;
- Курить, использовать электронные сигареты и вейпы различных модификаций, пользоваться открытым огнём, в том числе на территориях учреждения;
- Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники;
- Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, боеприпасы, взрывоопасные, психотропные вещества, алкогольные напитки (в том числе пиво и другие слабоалкогольные напитки), колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники;
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

VIII. Разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

8.2. При личном приеме 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.

8.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.

8.4. 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.

8.5. 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.

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

8.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

8.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

IX. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

9.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

9.2. Пациенту, законному представителю, (опекуну, попечителю) информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

9.3. Сведения о том, кому из близких, может передаваться медицинская информация, заносятся со слов пациента в медицинскую карту (в информированном добровольном согласии) и подписываются пациентом.

9.4. Информация, составляющая врачебную тайну, может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством (по запросу органов дознания и следствия, суда и т.д.)

9.5. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

9.6. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания сообщается информация родственникам (супругу (супруге), детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация (ст.22 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

9.7. При разглашении врачебной тайны, лица, виновные в этом, несут дисциплинарную, административную или уголовную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства.

Опекун или попечитель назначается органом опеки и попечительства по месту жительства лица, нуждающегося в опеке или попечительстве ст. 35 ГК РФ от 30.11.1994 № 51 -ФЗ.

Полномочия законного представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законом, удостоверены в нотариальном порядке, ст. 53 ГК РФ от 14.11.2002 №138-ФЗ.

X. Порядок выдачи справок, медицинских заключений и оформления медицинских документов.

10.1. Основным медицинским документом пациента в Учреждении является медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта хранится в регистратуре и выдаётся пациенту в случае его обращения на приём в поликлинику. Хранение амбулаторной карты па дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

10.1.1. Медицинская документация является учётной и отчётной документацией, собственником и держателем которой является ГБУЗ ЛО «Сланцевская МБ» и содержит информацию, которая составляет врачебную тайну

10.1.2. Вынос медицинской карты амбулаторного больного за пределы амбулаторно-поликлинического учреждения, в котором она была оформлена, недопустим.

10.2. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности лечащий врач заполняет электронный листок временной нетрудоспособности (справку учащегося) в день обращения. Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказами и инструкциями Министерства здравоохранения РФ, оформление листка нетрудоспособности (справки учащегося) за прошедший период не допускается, кроме случаев, предусмотренных законом (при наличии справки об обращении на СМП и травмпункт). Лист нетрудоспособности не выдается за те дни, которые пациент не обращался за медицинской помощью. Продление листка

нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней - по решению врачебной комиссии. В случае утери документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, выдаётся дубликат. Дубликат не выдается за оплаченный по месту работы лист нетрудоспособности.

10.3. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае, если гражданин на момент наступления временной нетрудоспособности, отпуска по беременности и родам занят у нескольких работодателей и в два предшествующие календарные года до выдачи листка нетрудоспособности был занят у тех же работодателей, выдается несколько листков нетрудоспособности по каждому месту работы.

10.4. При установлении признаков стойкой утраты трудоспособности лечащий врач заполняет посыльный листок в Бюро медико-социальной экспертизы (БМСЭ), заверяемый подписью председателя врачебной комиссии и печатью поликлиники. Отказ пациента от освидетельствования в БМСЭ является нарушением режима.

10.5. Пациенту (законному представителю) гарантируется выдача справок и медицинских заключений (их копий) при их личном обращении за получением указанных документов в Учреждение при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

Справки могут содержать следующие сведения:

- а) о факте обращения;
- б) об оказании медицинской помощи, о факте лечения;
- в) о наличии (отсутствии) заболевания;
- г) результатах медицинского обследования;
- д) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента

10.6. Справки оформляются в произвольной форме на бланке Учреждения и могут выдаваться на бумажном носителе и (или) с согласия лица (указанного в пункте 1 Порядка, утвержденного Приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 сентября 2020 г. № 972н), в форме электронного документа с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи медицинского работника.

10.7. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования гражданина, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья гражданина,

10.8. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме (подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, зам. главного врача по клинко-экспертной работе, заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью Учреждения).

10.9. В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией медицинской организации медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии.

10.10. Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий, за исключением медицинского заключения о причине смерти и диагнозе заболевания, которое должно быть выдано в день обращения лица.

10.11. Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений.

10.12. Сведения о выдаче справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

XI. Ответственность пациента

11.1. Пациенты, находящиеся в амбулаторно-поликлинических подразделениях, обязаны соблюдать настоящие Правила и рекомендации лечащего врача.

11.2. Нарушение Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

11.3. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и согласования лечащего

врача

- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК (Врачебная комиссия) или МСЭ (Медико-социальная экспертиза).

11.4. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно снимает ответственность лечащего врача за качество медицинской помощи.

XII. График работы амбулаторно-поликлинических подразделений и их должностных лиц

12.1. График работы амбулаторно-поликлинических подразделений и их должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

12.2. Режим работы амбулаторно-поликлинических подразделений и их 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.

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

12.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на стенде рядом с регистратурой.

XIII. Информация о платных медицинских услугах

13.1. В Поликлинике осуществляется оказание платных медицинских услуг в соответствии с утвержденным Положением о предоставлении платных медицинских услуг Государственным бюджетным учреждением здравоохранения Ленинградской области «Сланцевская межрайонная больница».

13.2. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен.

13.3. Ознакомиться с перечнем предоставляемых платных медицинских услуг можно на информационных стендах подразделений Поликлиники и на официальном сайте учреждения в сети Интернет: <http://slancmb.ru>