



КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«КУРСКИЙ ОНКОЛОГИЧЕСКИЙ НАУЧНО-КЛИНИЧЕСКИЙ
ЦЕНТР ИМЕНИ Г.Е. ОСТРОВЕРХОВА»

305524, Курская область, Курский район,
х. Кислино, ул. Елисеева,
E-mail: kursk_ood@mail.ru

ПРИКАЗ

от «15» 02 2021 г.

№ 120-1-5

«Об утверждении правил внутреннего
распорядка для пациентов поликлинического
отделения ОБУЗ «КО НКЦ имени Г.Е. Островерхова»»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка для пациентов поликлинического отделения ОБУЗ «КО НКЦ имени Г.Е. Островерхова» - приложение 1.
2. Приказ вступает в силу со дня его подписания.
3. Контроль возложить на заведующую поликлиническим отделением Терехову С.В.

Главный врач

У. Станоевич

С.В. Терехова

У. Станоевич

I. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники включают:
 - порядок обращения в поликлинику;
 - права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями поликлиники;
2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.
3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры).

II. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

1. Поликлиническое отделение ОБУЗ «КО НКЦ имени Г.Е. Островерхова» оказывает специализированную медико-санитарную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь больным с онкологическими заболеваниями.
2. Прием пациентов специалистами поликлинического отделения ОБУЗ «КО НКЦ имени Г.Е. Островерхова» осуществляется в плановом порядке по предварительной записи.
3. Запись пациента на прием специалиста-онколога поликлинического отделения ОБУЗ «КО НКЦ имени Г.Е. Островерхова» осуществляется онкологом (или лицом, на которого возложены функции онколога в поликлинике по месту жительства) в МИС «БАРС» или по телефонам call-центра.
4. Пациенты при обращении в поликлиническое отделение ОБУЗ «КО НКЦ имени Г.Е. Островерхова» должны иметь при себе направление установленной формы от онколога по месту жительства (для жителей курской области) или справку 057/у для иногородних.
5. Медицинская помощь населению осуществляется по графику работы поликлиники.
6. **При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента.** В регистратуру 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, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.
7. **Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.**
8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов поликлинике в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.
9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме или на сайте организации.
10. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре. Стат. талон на пациента, записанного по предварительной записи в день приема находится в кабинете врача.
11. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования.

III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право
 - 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 ему медицинской помощи;
 - обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
 - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
 - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
 - обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
 - сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.
2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют :
- дети-инвалиды;
 - ветераны ВОВ;
 - ликвидаторы аварии на ЧАЭС.
3. 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: (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду (пальто, полупальто, плащи, куртки, шубы, пуховые куртки и пальто) оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
4. Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. 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 (ее 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.
5. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:
- Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
 - Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.
 - Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся 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.

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

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 или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

1. 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.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
4. 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 ОБУЗ, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.