

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для потребителей услуг
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Городская поликлиника № 91»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 91» (далее - Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и Поликлиникой, распространяются на все структурные подразделения СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 91».

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники, иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила **обязательны** для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- 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 Поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах и о порядке их оказания.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте Поликлиники в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь, специализированную медицинскую помощь и паллиативную медицинскую

помощь в амбулаторных условиях и условиях дневного стационара, скорую медицинскую помощь.

Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению:

- а) в качестве бесплатной – в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;
- б) в качестве платной медицинской помощи – за счет средств граждан и организаций.

2.2. При выборе гражданином медицинского учреждения для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин лично или через своего представителя обращается в Поликлинику с письменным заявлением о выборе медицинской организации.

2.3. При необходимости срочного медицинского вмешательства, необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи (круглосуточно) по телефонам 242-34-31, 242-34-32, 112, или лично по адресу: СПб, 2-я Комсомольская ул. дом 23 кор. 1

2.4. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике или на дому и ГТС (Генеральное Тарифное Соглашение) на текущий год.

2.5. В Поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 19-15, в выходные дни: суббота – дежурной службой с 9-00 до 15-15 часов, воскресенье - с 9-00 до 14-45 часов. Неотложная помощь и помощь в травматологическом отделении - круглосуточно. Поликлиника обеспечивает дежурства специалистов каждую вторую субботу месяца во Взрослом Поликлиническом Отделении (ВПО) № 91, (СПб, ул.Отважных д.8), каждую четвертую субботу – ВПО № 50 (СПб, ул. 2-я Комсомольская д. 40, кор.2).

2.6. В праздничные дни приём больных дежурным врачом в Поликлинике, приём вызовов на дом осуществляется по дополнительному графику, утвержденному отделом здравоохранения администрации Красносельского района Санкт-Петербурга.

2.7. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний, не угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц, пациент может вызвать на дом участкового врача с понедельника по пятницу с 8-00 до 15-00, в выходные дни с 9-00 до 15-00 по телефону соответствующего структурного подразделения.

Взрослые поликлинические отделения:

- Взрослое поликлиническое отделение № 50. тел: (812) 744-20-04

- Взрослое поликлиническое отделение № 91. тел: (812) 735-27-73
- Взрослое поликлиническое отделение № 105. тел: (812) 730-97-56

Детские поликлинические отделения:

- Детское поликлиническое отделение № 27 (812) 730-43-55
- Детское поликлиническое отделение № 60 (812) 744-33-02
- Детское поликлиническое отделение № 65 (812) 736-11-83

2.8. Медицинская помощь вне Поликлиники осуществляется при вызове врача на дом.

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами по направлению участкового врача.

2.9. При необходимости для получения медицинской помощи в поликлинике, пациент обращается в регистратуру Поликлиники.

2.10. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить паспорт или иной документ удостоверяющий личность, действующий страховой полис с приложением к медицинскому полюсу и страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС). В регистратуре Поликлиники при первичном обращении оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – медкарта), в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи.

2.11. В день приема перед посещением врача пациент обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением паспорта или документа удостоверяющего личность и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре. В случае если окно выдачи талонов не работает, статистический талон оформляется непосредственно на приеме врача.

2.12. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее - Карта) является основным учетным медицинским документом Поликлиники, оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Медицинская карта, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в Поликлинике. Поликлиника несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его

здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказа Комитета по здравоохранению Администрации Санкт-Петербурга от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях Санкт-Петербурга» медицинские карты должны храниться непосредственно в Поликлинике. Выдача медицинской карты на руки пациенту возможна только с разрешения администрации Поликлиники (главный врач) по личному заявлению пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы Поликлиники не допускается.

2.13. Прием участковым врачом осуществляется в день обращения пациента. Может быть организована предварительная запись на прием участкового врача через: Центр записи по телефону: 573-99-08 информационные терминалы и официальный сайт по Санкт-Петербургу в сети Интернет, размещенный по адресу <http://gorzdrav.spb.ru>.

2.14. Предварительная запись пациента на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется через: Центр записи по телефону: 573-99-08 ,информационные терминалы и официальный сайт по Санкт-Петербургу в сети Интернет, размещенный по адресу <http://gorzdrav.spb.ru>. Предварительная запись на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно участковым врачом и в регистратуре Поликлиники.

2.15. Выдача талонов на повторный прием осуществляется лечащим врачом.

2.16. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается лечащим врачом или заведующим отделением.

2.17. Время на прием пациента участковым врачом, врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, в том числе и на дому, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть увеличено относительно запланированного.

2.18. Информацию о времени приема врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в регистратурах подразделений в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: gp91.ru.

2.19. При наличии лечебно-диагностической ситуации, требующей консультации специалистов сторонней медицинской организации лечащий врач Поликлиники, выдает направление на консультацию в специализированное учреждение.

2.20. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке, в соответствии с действующими нормативными актами Поликлиники.

2.21. Госпитализация пациентов по экстренным показаниям осуществляется по согласованию с бюро госпитализации, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться под наблюдением медицинского персонала.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

3.3. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п. 3.1 и п. 3.2 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

3.4 Пациенты со стойким расстройством зрения, а также пациенты не имеющим возможность самостоятельного передвижения имеет право на оказания содействия со стороны сотрудников Поликлиники.

3.5. При обращении в Поликлинику пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в Поликлинике регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- при согласии на оказании медицинской помощи в Поликлинике оформить добровольное информированное согласие;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Поликлиники. К заместителю главного врача по медицинской части и главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

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

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование поликлиники, 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом и нормативными актами Поликлиники.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющейся в Поликлинике, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю, лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту или его законному представителю против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме пациенту или его законному представителю. В случае отказа пациента или его законного представителя от получения информации о состоянии его здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники в соответствии с нормами трудового права.

6.2. 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (пациента или его законного представителя) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратурах подразделений в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: gp91.ru

6.5. Структурные подразделения Поликлиники расположены по следующим адресам:

- Взрослое поликлиническое отделение № 91 , г. Санкт-Петербург, ул. Отважных, д.8, лит А, лит Б;
- Взрослое поликлиническое отделение № 105, г. Санкт-Петербург, ул. 2-я Комсомольская, д.23, к.1, лит А;
- Взрослое поликлиническое отделение № 50 г. Санкт-Петербург, ул. 2-я Комсомольская, д.40, к.2, лит А , лит Б;

- Амбулатория поликлинического отделения № 50, г. Санкт-Петербург, пос. Володарский, ул.Воровского. дом 2/14, лит.А;
- Детское поликлиническое отделение № 27, г. Санкт-Петербург, ул. Тамбасова, д.23, к.1, литА, лит Б;
- Детское поликлиническое отделение № 60, г. Санкт-Петербург, пр. Ветеранов, д.143, к.2, лит А, лит Б;
- Детское поликлиническое отделение № 65, Санкт-Петербург, ул. Отважных, д.12, лит А, лит Б;
- Детский абилитационный центр «Дар» Санкт-Петербург, пр. Ветеранов, д.147, лит Б.

7. Информация о платных медицинских услугах

7.1. В Поликлинике осуществляется оказание платных медицинских услуг на основании распоряжения Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 15.06.2011 N 294-р «О перечне учреждений здравоохранения, предоставляющих платные медицинские услуги населению» и в соответствии с Положением об организации предоставления платных медицинских услуг в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №91». Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен и графиком работы врача оказывающего платные медицинские услуги.

7.2. Ознакомиться с перечнем предоставляемых платных медицинских услуг можно на информационных стендах подразделений Поликлиники и на официальном сайте учреждения в сети Интернет: gp91.ru