

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

БУЗ Орловской области

«Поликлиника № 3»

 В.А. Конокотин

« ___ » _____ 20__ г.

**Правила
внутреннего распорядка для пациентов
Бюджетного учреждения здравоохранения Орловской области
«Поликлиника № 3»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Бюджетного учреждения здравоохранения Орловской области «Поликлиника № 3» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, обязательным к соблюдению пациентами Поликлиники.

1.2. Настоящие Правила составлены в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере здравоохранения и иными нормативными правовыми актами:

- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 16.07.1999 № 165-ФЗ «Об основах обязательного социального страхования»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства РФ от 14.02.2003 № 101 «О продолжительности рабочего времени медицинских работников в зависимости от занимаемой ими должности и (или) специальности»;
- Постановлением Правительства РФ от 29.12.2025 № 2188 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2026 год и на плановый период 2027 и 2028 годов»;
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 года № 1006»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2012 № 901н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению по профилю «травматология и ортопедия»»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 21.12.2012 № 1342н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации (за исключением случаев оказания скорой медицинской помощи) за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин, при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 02.06.2015 № 290н «Об утверждении типовых отраслевых норм времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача-педиатра участкового, врача-терапевта участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-невролога, врача-оториноларинголога, врача-офтальмолога и врача-акушера-гинеколога»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 28.07.2015 № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 24.12.2018 № 911н «Об утверждении требований к государственным информационным системам в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинским информационным системам медицинских организаций и информационным системам фармацевтических организаций»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 06.08.2020 № 810н «Об утверждении типовых отраслевых норм времени на выполнение работ, связанных с посещением одним пациентом врача-гематолога, врача-инфекциониста, врача-онколога, врача-пульмонолога, врача-фтизиатра, врача-хирурга»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 27.04.2021 № 404н «Об утверждении Порядка проведения профилактического медицинского осмотра и диспансеризации определенных групп взрослого населения»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»;

- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 № 1051н «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства»;

- Письмом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 04.04.2005 № 734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты»;

- Постановлением Правительства Орловской области от 16.01.2026 № 16 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Орловской области на 2026 год и на плановый период 2027 и 2028 годов»;

- Приказом БУЗ Орловской области «Поликлиника № 3» от 15.11.2022 № 207 «Об организации записи на приём к врачу в БУЗ Орловской области «Поликлиника № 3»».

1.3. Правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов – это регламент выполнения профессиональных обязанностей работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациентов при получении медицинской помощи в Поликлинике.

1.4. Настоящие Правила обязательны к соблюдению для всех совершеннолетних пациентов (18+), а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав и обязанностей пациентов Поликлиники и создания благоприятных условий оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.5. В случае изменения законодательства Российской Федерации и (или) Орловской области соответствующие положения Правил подлежат применению в части, не противоречащей действующему законодательству.

2. Правила внутреннего распорядка для пациентов БУЗ Орловской области «Поликлиника № 3»

2.1. Правила для пациентов включают:

- Порядок обращения пациента в Поликлинику (раздел 3 Правил),
- Права и обязанности пациента (раздел 4 Правил),
- Порядок предоставления медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента (раздел 5 Правил),
- Порядок выдачи листков нетрудоспособности (раздел 6 Правил),
- График работы и приёма пациентов должностных лиц администрации Поликлиники (раздел 7 Правил);
- Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания (раздел 8 Правил),
- Порядок рассмотрения обращений пациентов (раздел 9 Правил),
- Порядок обжалования действий (бездействий) сотрудников поликлиники (раздел 10 Правил),
- Съёмка на территории поликлиники (раздел 11 Правил),
- Правила поведения пациентов в Поликлинике в экстренных ситуациях (раздел 12 Правил),
- Заключение.

2.2. Правила на бумажном носителе находятся в регистратуре, размещены в электронном виде на официальном сайте Поликлиники <https://www.pol3orel.ru/index.html>

2.3. Пациент считается ознакомленным с Правилами с момента фактического обращения за медицинской помощью в Поликлинику; при необходимости сотрудники регистратуры разъясняют отдельные положения Правил.

3. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

3.1. Поликлиника является медицинской организацией, оказывающей доврачебную и первичную медико-санитарную помощь, а также иные виды медицинской помощи в объёме, предусмотренном лицензией на осуществление медицинской деятельности Поликлиники.

3.2. Медицинская помощь в доврачебном кабинете Поликлиники оказывается медицинскими работниками со средним медицинским образованием, а также медицинскими сестрами с высшим медицинским образованием. Основными задачами доврачебного кабинета являются: прием пациентов для решения вопроса о срочности направления к врачу, направление на лабораторные и другие исследования больных, которые в день обращения не нуждаются во врачебном приеме, проведение антропометрии, измерение артериального и глазного давления, температуры тела, других диагностических манипуляций, участие в организации и проведении профилактических медицинских осмотров. При этом предварительно обращаться в медицинскую регистратуру не требуется.

3.3. В целях оказания пациентам первичной медико-санитарной помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента и не требующих экстренной медицинской помощи, кабинетом неотложной помощи Поликлиники оказывается медико-санитарная помощь в неотложной форме. Обращение за оказанием неотложной помощи осуществляется путем обращения в регистратуру. С целью дальнейшего наблюдения за состоянием здоровья пациента, сведения об оказанной медицинской услуге передаются профильному врачу-специалисту для осуществления динамического наблюдения за течением заболевания, проведения обследования и при необходимости коррекции назначенного лечения.

Пациенты с травмами костно-мышечной системы первичную медицинскую помощь получают в травматологических пунктах, отделениях травматологии и ортопедии, хирургических отделениях независимо от места жительства и регистрации. С заключением либо справкой (выпиской из стационара) пациент обращается в медицинскую регистратуру поликлиники. Администратор медицинской регистратуры осуществляет запись пациента к врачу-травматологу или хирургу, в случае их отсутствия – к врачу-терапевту.

3.4. Пациентам с повышенной температурой, признаками ОРВИ и других острых инфекционных заболеваний медицинская помощь оказывается Кабинетом приема пациентов с симптомами острой респираторной вирусной инфекции и/или повышенной температурой, для которого предусмотрен отдельный вход. При этом предварительно обращаться в медицинскую регистратуру не требуется. При этом идентификация пациента осуществляется путем внесения персональных данных (паспорт, СНИЛС, страховой полис) пациента в информационную систему поликлиники сотрудником кабинета (врач-терапевт, медицинская сестра) при предоставлении пациентом указанных документов.

3.5. Для получения первичной медико-санитарной помощи пациент выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще чем один раз в год, за исключением случаев изменения места жительства (пребывания) гражданина, прекращения деятельности медицинской организации либо иных случаев, предусмотренных законодательством РФ.

Плановую медицинскую помощь по полису обязательного медицинского страхования (далее – полис) в полном объеме получает пациент, прикрепленный к Поликлинике. Для прикрепления пациент обращается с письменным заявлением на имя главного врача и получает уведомление о принятии на медицинское обслуживание.

Подать заявление на прикрепление также возможно без личного посещения Поликлиники в электронном виде через личный кабинет портала Госуслуги.

В случае решения изменить поликлинику, после оформления нового заявления на прикрепление, обмен информацией между медицинскими учреждениями происходит автоматически без участия пациента.

В целях оказания гражданам первичной медико-санитарной помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента и не требующих экстренной медицинской помощи, кабинетом неотложной помощи оказывается медико-санитарная помощь в неотложной форме независимо от места прикрепления.

3.6. График работы Поликлиники и кабинетов:

- Главный корпус (ул. Комсомольская, 32) с понедельника по пятницу: 8:00 - 20:00, суббота: 9:00 - 18:00, воскресенье: 9:00 - 17:00;
- Амбулатория № 1 (ул. Комсомольская, 245) с понедельника по пятницу: 8:00 - 20:00, суббота с 9:00 до 16:00, в воскресенье – выходной день;
- Врачебная амбулатория № 1 (ул. Машкарина, 10) с понедельника по пятницу: 8:00 - 20:00, суббота и воскресенье – выходной день;
- Здравпункт (ул. 6-й Орловской дивизии, 11) с понедельника по пятницу: 8:00 - 20:00, суббота и воскресенье – выходной день;
- Кабинет неотложной медицинской помощи с понедельника по пятницу: 8:00 - 20:00, суббота и воскресенье – выходной день;
- Доврачебный кабинет с понедельника по пятницу: 8:00 - 20:00, суббота с 8:00 до 18:00, воскресенье – выходной день;
- Кабинет с признаками ОРВИ и повышенной температуры с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00, в суббота с 9:00 до 18:00, воскресенье с 9:00 до 17:00.

3.7. Информация о графике работы поликлиники и его изменениях размещается на официальном сайте, в социальных сетях ВКонтакте <https://vk.com/poliklinik3orel> и Одноклассники <https://ok.ru/group/61054780113035>.

3.8. Для записи на приём к врачу пациент использует любой удобный способ:

- через регистратуру Поликлиники при личном посещении;
- через регистратуру Поликлиники по телефону: 25-45-20 (многоканальный) (понедельник - пятница с 7:30 - 20:00, суббота 9:00 – 18:00, воскресенье с 9:00 - 17:00), в региональный call-центр 40-20-56 (короткий номер 122) понедельник - четверг с 08:30 до 17:30, пятница с 08:30 до 16:30, перерыв с 13:00 до 14:00);
- через инфомат для самостоятельно записи, установленный в холле Поликлиники;
- через портал Госуслуги <https://www.gosuslugi.ru/>;
- через Электронную регистратуру Орловской области <https://er.zdravorel.ru/>;
- через бот в мессенджере MAX https://max.ru/zapisorel57_bot.

3.9. Запись на приём к врачу осуществляется по предварительной записи любым удобным для пациента способом в порядке очередности, в соответствии с расписанием приема медицинского персонала и работы лечебно-диагностических кабинетов. Расписание приёма медицинского персонала составляется на срок не менее одного месяца на основании графиков сменности рабочего времени с учетом структуры рабочего времени медицинских работников и графика работы медицинской организации.

3.10. В целях повышения доступности медицинской помощи, оказываемой врачами-специалистами, запись к которым наиболее востребована, сформирован перечень врачебных специальностей, для которых открыта самостоятельная запись через инфомат, портал Госуслуги, Электронную регистратуру Орловской области: врач-терапевт участковый, врач-хирург, врач-офтальмолог, врач-оториноларинголог, врач-невролог.

Сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, следующие:

- сроки ожидания приёма врачами-терапевтами участковыми не должны превышать 24 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки проведения консультаций врачей-специалистов (за исключением консультаций при подозрении на онкологическое заболевание и сердечно-сосудистое 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 и сердечно-сосудистое заболевание не должны превышать 3 рабочих дня;
- 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 и сердечно-сосудистое заболевание);
- сроки проведения компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание и сердечно-сосудистое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней со дня назначения исследований;
- сроки проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований в случае подозрения на онкологическое заболевание и сердечно-сосудистое заболевание не должны превышать 7 рабочих дней со дня назначения исследований;
- срок установления диспансерного наблюдения врача-онколога за пациентом с выявленным онкологическим заболеванием не должен превышать 3 рабочих дня со дня постановки диагноза онкологического заболевания;
- сроки ожидания оказания специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи, в том числе для лиц, находящихся в стационарных организациях социального обслуживания, не должны превышать 14 рабочих дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию, а для пациентов с онкологическими заболеваниями и сердечно-сосудистыми заболеваниями - 7 рабочих дней со дня гистологической верификации опухоли или со дня установления предварительного диагноза заболевания (состояния).

3.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент получает в регистратуре в устной форме, с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, на портале Госуслуги, на сайте Электронная регистратура Орловской области.

3.12. Для получения справочной информации пациенты могут использовать чаты официальных социальных сетей Поликлиники ВКонтакте и Одноклассники.

3.13. Для записи через инфомат медицинской организации пациент осуществляет идентификацию путем ввода номера полиса. В случае, если данные о пациенте с представленным номером полиса отсутствуют в системе, на дисплее инфомата отображается сообщение об отсутствии регистрации в системе и о необходимости обратиться в регистратуру. При успешной идентификации пациент выбирает из списка специальность, ФИО врача и удобную дату, и время в окне дисплея инфомата с доступными временными интервалами, распечатывает талон на прием. В случае отсутствия свободных слотов пациент оповещается о необходимости использовать для записи другие способы, указанные в пункте 3.8 настоящих Правил.

3.14. Для получения медицинской помощи на дому пациент имеет право вызвать на дом участкового врача любыми удобными способами, указанными в пункте 3.8 настоящих Правил. Решение о месте оказания первичной медико-санитарной помощи пациенту (на дому или в поликлинике) принимается после проведения опроса и уточнения общего состояния здоровья пациента, с учетом социальных факторов.

Вызовы врача на дом по телефонам, указанным в пункте 3.8 настоящих Правил, принимаются с понедельника по пятницу с 7:30 до 12:00, в субботу и в воскресенье с 9:00 до 12:00.

Приём пациентов дежурным врачом в поликлинике осуществляется в субботу с 9:00 до 18:00, в воскресенье с 9:00 до 17:00.

3.15. Для получения медицинской помощи пациенту необходимо явиться на приём в назначенное время. В случае если пациент по каким-либо причинам не может явиться на приём к врачу вовремя, он должен известить об этом сотрудников регистратуры Поликлиники любым доступным способом.

3.16. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (учётная форма № 025/у) является основным учётным медицинским документом Поликлиники. Медицинская карта заполняется на каждого впервые обратившегося за медицинской помощью пациента.

Медицинская карта формируется в форме электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи врача, в соответствии с порядком организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов и на бумажном носителе.

В медицинскую 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.

Медицинская карта на бумажном носителе является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Самовольный вынос медицинской карты запрещен.

3.17. При возникновении у пациента внезапного острого состояния, сопровождающегося угрозой жизни или резким ухудшением состояния здоровья на территории (в помещениях) Поликлиники, медицинские работники Поликлиники незамедлительно оказывают пациенту первую помощь в пределах своей компетенции и организуют вызов бригады скорой медицинской помощи и (или) экстренную госпитализацию.

3.18. Участникам специальной военной операции и членам их семей медицинская помощь в Поликлинике оказывается в приоритетном (внеочередном) порядке в рамках системы обязательного медицинского страхования.

Внеочередному (приоритетному) оказанию подлежат виды медицинской помощи, оказываемые Поликлиникой и предусмотренные Программой государственных гарантий и территориальной программой: первичная медико-санитарная помощь, включая приём врачей-терапевтов, врачей-специалистов, профилактические медицинские осмотры и диспансеризация, специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь, медицинская реабилитация, паллиативная медицинская помощь; при наличии показаний – санаторно-курортное лечение и иные виды помощи.

Основанием для внеочередного обслуживания является предъявление документа, подтверждающего статус участника специальной военной операции (ветерана боевых действий) либо члена семьи участника СВО (удостоверение, справка военного комиссариата, иные документы в соответствии с действующим законодательством РФ и региональными актами).

В Поликлинике для организации приоритетного обслуживания участников СВО и членов их семей создана специальная группа ответственных сотрудников, обеспечивающая организацию маршрутизации и логистики таких пациентов. Заведующие отделениями обеспечивают приоритетное право обслуживания участников СВО и членов их семей на предоставление медицинской помощи в Поликлинике.

4. Права и обязанности пациентов

4.1. При обращении в Поликлинику за оказанием медицинской помощи необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача пациентом (законным представителем) информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (далее – ИДС) либо отказ от видов медицинского вмешательства, а также согласие на обработку персональных данных не реже одного раза в календарный год.

Пациент (законный представитель) имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. При отказе от медицинского вмешательства пациенту (законному представителю) в доступной для него форме медицинским работником должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

4.2. Медицинским работником в доступной форме предоставляется полная информация о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

4.3. Также необходимым предварительным условием перед проведением определенных видов медицинского вмешательства является дача пациентом (законным представителем) ИДС либо отказ от видов медицинского вмешательства.

4.4. ИДС либо отказ от видов медицинского вмешательства оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписанного пациентом (законным представителем) и медицинским работником и помещается в медицинскую документацию.

4.5. В Поликлинике пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном порядке к должностным лицам Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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 законодательством РФ;
- 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.

4.6. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- 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, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать требования пожарной безопасности.

4.7. На территории Поликлиники запрещается:

- приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать Поликлинику с домашними животными;
- курить в помещениях Поликлиники и на территории;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- доступ в здание и служебные помещения Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

4.8. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

5. Порядок предоставления медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента

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

5.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или указанные в ИБС, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

5.3. Основаниями для ознакомления с медицинской документацией является поступление в Поликлинику письменного запроса.

5.4. Максимальный срок ожидания предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией – не более 10 рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

5.5. Ознакомление пациента с медицинской документацией осуществляется в помещении Поликлиники в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы.

5.6. Перед передачей для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией разрешается выписывать сведения, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

6. Порядок выдачи листков нетрудоспособности

6.1. Основанием для назначения и выплаты пособий по временной нетрудоспособности, по беременности и родам является листок нетрудоспособности, сформированный Поликлиникой и размещенный в информационной системе страховой компании пациента в форме электронного документа, подписанный с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи медицинским работником и медицинской организацией.

6.2. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется в форме электронного документа (далее - ЭЛН). ЭЛН формируется в порядке, установленном законодательством РФ, дополнительного согласия пациента на его оформление не требуется.

6.3. Распечатывать ЭЛН на бумажном носителе не требуется. По желанию пациента Поликлиника выдает выписку из ЭЛН на бумажном носителе.

6.4. Пациенты, имеющие подтвержденную учетную запись на портале Госуслуг, получают информационные сообщения об ЭЛН, а также информацию об его оплате.

7. График работы и приёма должностных лиц администрации Поликлиники

7.1. График работы должностных лиц Поликлиники определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом требований, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, иных нормативных актов.

7.2. График работы должностных лиц и сотрудников администрации Поликлиники определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного перерыва.

7.3. Приём пациентов сотрудниками администрации (секретариат) Поликлиники осуществляется с понедельника по пятницу: 8:00 - 17:00, суббота и воскресенье – выходной день. Время обеденного перерыва: с 13:00 по 14:00.

7.4. Приём пациентов должностными лицами Поликлиники осуществляется по предварительной записи в специальном журнале и в установленные дни и часы приёма:

- главный врач – еженедельно, пятница с 10:00 до 12:00;
- заместитель главного врача по медицинской части – еженедельно, вторник-четверг с 9:30 до 10:30;
- заместитель главного врача по клинико-экспертной работе – еженедельно, понедельник-пятница с 9:30 до 10:30;
- заместитель главного врача по профилактической работе – еженедельно, среда-пятница с 9:30 до 10:30.

Предварительная запись осуществляется по телефону поликлиники 54-31-84 или при личном обращении пациента к секретарю.

Информация о времени приёма пациентов должностными лицами поликлиники также размещена на официальном сайте Поликлиники.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядок их оказания

Медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеют право оказывать пациентам платные медицинские услуги. Право оказания платных медицинских услуг Поликлиникой предусмотрено Уставом учреждения.

Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

Перечень платных услуг размещен на стендах в отделении платных услуг или на официальном сайте Поликлиники.

9. Порядок рассмотрения обращений пациентов

9.1. Обращения пациентов рассматриваются уполномоченными сотрудниками Поликлиники по принадлежности в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации. При необходимости срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней.

9.2. Обращения поступают в Поликлинику следующими способами:

- в устной форме;
- в письменной форме;
- почтой по адресу: ул. Комсомольская, 32, Орёл, Орловская обл., 302001;
- в электронном виде через портал Госуслуги;
- в электронном виде через официальную электронную почту Поликлиники oo_buz_pol3@orel-region.ru.

Обращения, полученные в письменной форме, по почте и через официальную электронную почту Поликлиники, регистрируются секретарем в специальном журнале. Срок регистрации письменных обращений – в течение 3 дней с момента поступления в Поликлинику.

9.3. В случае необходимости получения пояснения по вопросам организации первичной медико-санитарной помощи или качеству оказания медицинской помощи, пациент (законный представитель) имеет право обратиться устно к заведующей отделением, к заместителю главного врача, к Главному врачу в порядке, указанном в разделе 7 настоящих Правил.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ может быть дан в ходе личного приема. В случаях, требующих уточнения обстоятельств изложенного события, обращение может быть зарегистрировано в установленном порядке и направлено для рассмотрения и подготовки ответа.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством РФ.

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

Пациент в своем письменном обращении указывает наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, ФИО, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. При наличии, в качестве подтверждения своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу или на электронную почту, указанному в обращении.

9.6. Ответы на обращения, поступившие в электронном виде через портал Госуслуги, направляются в установленном порядке.

10. Порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц и сотрудников поликлиники

10.1. Пациент (законный представитель) может составить и направить в адрес Поликлиники обращение в соответствии с требованиями раздела 9 настоящих Правил, в следующих случаях:

- нарушение установленного срока предоставления плановой медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;
- отказ в оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- несоблюдение установленных действующим законодательством РФ прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организацией или должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

10.2. Обращение должно содержать:

- наименование Учреждения, осуществляющего медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу), решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которого обжалуются;
- должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника учреждения, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона;
- адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, на который должен быть направлен ответ;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц и сотрудников: доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом (законным представителем) могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы, либо их копии.

10.3. В случае, если разрешение вопросов по обращению не входит к компетенции Поликлиники, обращение направляется в уполномоченный на рассмотрение орган.

10.4. В случае несогласия с ответом, неполучения ответа в установленный срок или по иным вопросам, пациент (законный представитель) вправе обратиться в:

- Департамент здравоохранения Орловской области;
- Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Орловской области;
- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Орловской области;
- Федеральное казённое учреждение «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Орловской области»;
- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Орловской области;
- Орловский филиал акционерного общества «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»»;
- Общество с ограниченной ответственностью «Страховая медицинская компания РЕСО-Мед».

11. Съёмка на территории поликлиники

В соответствии с законодательством РФ о персональных данных, изображение медицинского работника (сотрудника Поликлиники) и запись его голоса могут относиться к биометрическим персональным данным и подлежат обработке только при наличии предусмотренных законом оснований и (при необходимости) согласия субъекта персональных данных.

Съёмка медицинского работника или иного сотрудника Поликлиники пациентом либо иным лицом на территории Поликлиники допускается исключительно с их согласия, либо с согласия главного врача Поликлиники или его заместителя. При открытом осуществлении съёмки медицинский работник (сотрудник) вправе потребовать от пациента прекратить съёмку и сообщить о своём несогласии на использование его изображения и (или) голоса.

В случае отказа пациента прекратить съёмку и при условии, что ведение съёмки препятствует оказанию медицинской помощи, нарушает права и законные интересы медицинского работника, иных пациентов или Правила внутреннего распорядка Поликлиники, медицинский работник вправе приостановить оказание медицинской помощи до прекращения съёмки, за исключением случаев, когда существует угроза жизни пациента либо имеется иное неотложное состояние, требующее немедленного оказания медицинской помощи.

При этом пациент вправе фиксировать факты, которые, по его мнению, свидетельствуют о нарушении его прав, при условии соблюдения требований законодательства о персональных данных и врачебной тайне, а также прав и законных интересов других пациентов и сотрудников Поликлиники.

На территории Поликлиники установлены системы видеонаблюдения, размещённые в местах общего пользования (входные группы, холлы, коридоры, зоны ожидания, лестничные пролёты и иные общественные пространства) и в технических помещениях, не затрагивающих тайну личной жизни пациентов и врачебную тайну. Видеонаблюдение осуществляется в целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников, профилактики и фиксации правонарушений, предупреждения фактов хищения, порчи или попыток взлома имущества Поликлиники, а также для урегулирования возможных конфликтных ситуаций при строгом соблюдении требований законодательства Российской Федерации о персональных данных и об охране здоровья граждан.

Информация о ведении видеонаблюдения доводится до сведения пациентов путём размещения соответствующих информационных табличек.

12. Правила поведения пациентов в Поликлинике в экстренных ситуациях

12.1. Для обеспечения сохранности личного имущества не оставлять без присмотра личные вещи в холле Поликлиники, велосипеды, самокаты, детские коляски вне здания Поликлиники.

12.2. При обнаружении подозрительных предметов, сумок, пакетов, коробок в здании Поликлиники, незамедлительно сообщить оператору медицинской регистратуры.

При обнаружении предмета, имеющего признаки взрывного устройства незамедлительно следует сообщить оператору медицинской регистратуры Поликлиники. Признаками взрывного устройства является наличие проводов, изолянты, антенны, шпагатов либо скотча, а также элементов питания.

Обнаруженные вещи или предметы трогать, вскрывать и передвигать запрещается. Вблизи указанных предметов пользоваться мобильной связью также запрещается.

12.3. При возгорании в здании Поликлиники, а также при срабатывания пожарной сигнализации, необходимо срочно покинуть здание через запасные выходы согласно указателям.

При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, следует немедленно сообщить об этом сотруднику медицинской регистратуры.

12.4. При сигнале об авиационной опасности пациенты и сопровождающие лица обязаны по указанию сотрудников Поликлиники незамедлительно проследовать в ближайшее безопасное укрытие, соблюдать спокойствие, не пользоваться лифтами, выполнять распоряжения медицинского персонала до отмены сигнала об опасности.

12.5. В случае, если вы оказались свидетелем правонарушения, преступления, захвата заложников в здании Поликлиники, следует незамедлительно сообщить о фактах в правоохранительные органы по телефону: 02, 102, 112.

По личной инициативе запрещается вступать в переговоры с террористами. Рекомендуются действовать в соответствии с указаниями сотрудников правоохранительных органов и служб безопасности, по возможности избегая действий, способных спровоцировать правонарушителей. Важно не противоречить, не провоцировать террористов на действия, которые могут повлечь за собой применение оружия. Попыток оказать сопротивление, разоружить террориста либо прорываться к выходу стоит исключить.

Заключение

Отношения между Поликлиникой и пациентом или его законным представителем в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством РФ.

Посетители, нарушившие Правила, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

Граждане в случаях, предусмотренных законодательством РФ, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством РФ, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.