

**Муниципальное бюджетное учреждение "Городская поликлиника №16  
г. Ростова-на-Дону"**

Утверждаю  
Главный врач  
МБУЗ "Городская поликлиника №16  
г. Ростова-на-Дону"  
Стагниев Д.В.  
" \_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ  
МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону"**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов Муниципального бюджетного учреждения "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону" (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с законодательством Российской Федерации (Конституция РФ, Федеральным законом РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и другими нормативно-правовыми актами) и обязательны для пациентов, проходящих обследование и лечение в учреждении, сопровождающих лиц и иных посетителей Муниципального бюджетного учреждения "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону" (далее - Поликлиника).

1.2. Правила включают:

- время работы Поликлиники;
- порядок обращения пациентов в Поликлинику;
- права и обязанности пациентов и иных посетителей Поликлиники;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой.

1.3. Настоящие правила размещаются для ознакомления на информационных стендах и на сайте Поликлиники в сети Интернет [www.pol16@pol16.ru](http://www.pol16@pol16.ru).

**2. ВРЕМЯ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ**

2.1. Амбулаторно-поликлиническое и диагностическое отделения работают с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00, в субботу и воскресенье с 8:00 до 14:00.

Регистратура работает с понедельника по пятницу с 7:00 до 20:00 без перерыва, прием вызовов на дом с 07:00 до 16:00; в субботу, воскресенье и праздничные дни прием вызовов на дом и обслуживание с 08:00 до 12:00.

Служба Неотложной помощи работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 22:00 без перерыва, прием вызовов на дом с 07:00 до 20:00 ч.; в субботу, воскресенье и праздничные дни с 08:00 до 18:00, прием вызовов с 8:00 до 16:00.

Прием врачей-специалистов осуществляется в две смены, согласно графику.

2.2. Отделение дневного стационара работает с понедельника по пятницу с 8:00 до 16:00, суббота и воскресенье - выходные дни.

2.3. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации специалистов размещена на информационных стендах Поликлиники, на интернет-сайте, в том числе:

- о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема,
- о порядке предварительной записи на прием к врачам,
- о времени приема населения главным врачом и его заместителями.

Более подробную информацию пациент может получить в регистратуре в устной форме у дежурного администратора (стойка) и в окне №7 (окно справок).

### **3. ПОРЯДОК ЗАПИСИ И ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ**

3.1. Оказание первичной медико-санитарной помощи осуществляется по участковому принципу. Поликлиника обслуживает население Северного жилого массива г. Ростова-на-Дону, а также лиц, проживающих в других районах г. Ростова-на-Дону по заявлению гражданина о выборе врача и медицинской организации не чаще, чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина) в порядке, установленном приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации (приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации 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»).

Распределение населения по врачебным участкам в медицинских организациях осуществляется в соответствии с приказами главного врача Поликлиники.

Если пациент не проживает на участке, закрепленном за врачом, вопрос о прикреплении к врачу решается главным врачом совместно с врачом и пациентом с учетом рекомендуемой численности прикрепленных к медицинской организации граждан, установленной соответствующими приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации, кадровой обеспеченности организации, нагрузки на врача и согласия последнего.

Прикрепление граждан, проживающих в других субъектах Российской Федерации, для получения первичной медико-санитарной помощи в медицинской организации, осуществляющей свою деятельность в Ростовской области, проводится в порядке, установленном приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации 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».

3.2. Запись пациента на первичный амбулаторный прием к врачу-специалиста производится:

- в окне регистратуры в порядке очередности;
- по телефону через Call-Центр по телефону 303-40-32 ежедневно кроме субботы и воскресенья с 7:00 до 19:00; вызов врача на дом: тел. 303-40-36; неотложная помощь: тел. 303-40-58; женская консультация: тел. 303-40-56;
- через Интернет-сайт – [www.pol16@pol16.ru](http://www.pol16@pol16.ru)
- через информационно-справочный сенсорный терминал, установленный в Поликлинике (инфокиоск).

3.3. Запись пациентов производится в соответствии с графиком работы врача-специалиста, срок ожидания плановой консультации врача-терапевта - до 24 часов, врача-специалиста - до 14 рабочих дней с момента обращения.

3.4. Запись на повторный прием производится регистратором на стойке записи в регистратуре при наличии талона-направления врача специалиста Поликлиники или лично врачом, с учетом (при наличии возможности) пожеланий пациента. Регистратор оформляет необходимую медицинскую документацию, передает медицинскую карту в кабинет врача-специалиста и выдает талон на прием к врачу с указанием: номера участка; даты и времени явки к врачу; фамилии, имени и отчества врача-специалиста; номера кабинета; фамилии, имени и отчества, даты рождения, адреса места регистрации и фактического проживания пациента.

3.5. Направления на диагностические и лабораторные исследования, а также лечебные процедуры выдаются врачом-специалистом на приеме. Талон-направление на исследование содержит: фамилию, имя и отчество, адрес места жительства пациента; диагноз; название исследования, номера кабинета, фамилию и специальность врача, дату и времени явки на исследование.

При наличии медицинских показаний для проведения консультации специалиста и (или) лабораторно-диагностического исследования, отсутствующего в данной медицинской организации, пациент направляется в другую медицинскую организацию бесплатно. Направления в другую медицинскую организацию на диагностические (включая лабораторные) исследования регистрируются в единой информационной системе регистрации направлений.

Сроки ожидания диагностических инструментальных исследований (рентгенография (включая маммографию), функциональных исследований, ультразвуковых исследований, лабораторных исследований), компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии, ангиографии устанавливаются действующей государственной и территориальной программ государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам.

3.6. Для оформления талона на плановый прием пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, полис ОМС.

Неотложная помощь оказывается и при отсутствии вышеописанных документов, независимо от прикрепления пациента, включая оказание неотложной помощи на дому. При оказании медицинской помощи по экстренным и неотложным показаниям прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи.

В случаях, угрожающих жизни пациента, требующих экстренной медицинской помощи, осуществляется вызов бригады скорой медицинской помощи.

3.7. Прием пациентов осуществляется в порядке живой очереди, согласно времени записи на прием, указанному в талоне. Вызов пациента в кабинет осуществляется медицинской сестрой или врачом. В связи с производственной необходимостью, связанной с рассмотрением сложного случая, необходимостью проведения повторной манипуляции, приема пациента, имеющего право на повторный прием и другие, возможно увеличение времени ожидания приема (исследования).

При опоздании пациента на амбулаторный прием или диагностическое исследование, по причине возможного оказания некачественного медицинского обслуживания Поликлиника оставляет за собой перенести прием пациента на другое время или в конец смены, в том числе, учитывая пожелания пациента.

3.8. При наличии показаний врач-специалист рекомендует пациенту стационарное лечение и оформляет направление на стационарное лечение в Поликлинике (отделение

дневного стационара) или в другие медицинские учреждения. Сроки ожидания плановой госпитализации составляют до 30 дней со дня выдачи направления. Направление на плановую госпитализацию в круглосуточный и дневной стационары, подлежит обязательной регистрации в региональном информационном ресурсе по информационному сопровождению застрахованных лиц, в режиме онлайн с выдачей печатной формы направления единого образца.

3.9. Предгоспитальное обследование и запись на госпитализацию пациентов в дневной стационар проводится в плановом порядке по согласованию с заведующим дневным стационаром с понедельника по пятницу согласно расписанию. При госпитализации пациенту необходимо иметь: паспорт, страховой полис, направление от врача Поликлиники, все результаты обязательных исследований с соблюдением сроков давности результатов.

3.10. Направление граждан для оказания высокотехнологичной медицинской помощи осуществляется в соответствии с порядком организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи, утвержденным приказом Минздрава России от 29.12.2014 № 930н «Об утверждении Порядка организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи с применением специализированной информационной системы».

3.11 Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют беременные, больные с признаками острых заболеваний, а также отдельные категории граждан, определенные действующим законодательством, а именно действующей Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ростовской области (информация размещена на стендах и сайте Поликлиники).

Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий льготную категорию граждан.

При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, в амбулаторно-поликлинические медицинские организации регистратура организует запись пациента на прием к врачу вне очереди. При необходимости выполнения дополнительных диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданину, имеющему право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач выдает направление с соответствующей пометкой о первоочередном порядке их предоставления.

В случае обращения нескольких граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, плановая помощь оказывается в порядке поступления обращений этих граждан.

#### **4. МЕДИЦИНСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ**

4.1. Основным медицинским документом пациента в Поликлинике является амбулаторная карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных (стационарных) условиях. Медицинская карта хранится в регистратуре и доставляется в кабинет специалиста сотрудником учреждения. Срок хранения медицинской карты в регистратуре 3 года со дня последнего обращения, с последующим архивированием и хранением в течение 25 лет.

4.2. Выдача медицинской карты пациенту, хранение ее на дому, передача в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

4.3. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации 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.

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

4.5. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.6. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

4.7. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них установлены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 29 июня 2016 г. N 425н г. Москва "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента" и приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 мая 2012 г. N 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

4.8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданином или его законным представителем (на основании доверенности, заверенной нотариально) на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации 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.

4.9. Гражданин или его законный представитель, имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители (в отношении лиц, указанных в части 2 настоящей статьи);

2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

4.10. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (отказ), оформленное в установленном порядке, хранится в медицинской карте пациента.

4.11. Информированное согласие на обработку персональных данных дается субъектом персональных данных в письменной форме в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.**

5.1. Пациент имеет право на:

- 1) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 2) получение консультаций врачей-специалистов;
- 3) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 4) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 5) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 6) отказ от медицинского вмешательства;
- 7) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 8) обращение в установленном порядке с жалобами и предложениями к должностным лицам Поликлиники и в вышестоящие органы.

5.2. Пациент обязан:

- 1) соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;
- 2) 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, известных аллергических реакциях, сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах обследования и лечения;
- 3) прибыть к назначенному времени приема без опоздания, в случае невозможности явки, заблаговременно сообщать об отмене по телефону 303-40-32.
- 4) при входе в медицинский кабинет выключать мобильный телефон;
- 5) соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов;
- 6) бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- 7) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 8) уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередной прием в соответствии с Законодательством РФ;
- 9) соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в Поликлинику допускается в бахилах или сменной обуви; верхняя одежда сдается в гардероб;
- 11) соблюдать правила пожарной безопасности.

5.3. Пациентам и иным посетителям Поликлиники запрещается:

- 1) вмешиваться в действия медицинского работника, осуществлять иные действия, нарушающие процесс оказания медицинской помощи;

- 2) посягать на жизнь и здоровье, достоинство личности, личную неприкосновенность, честь и доброе имя, деловую репутацию медицинских работников Поликлиники, предпринимать действия, нарушающие права других пациентов и работников Поликлиники;
- 3) посещать учреждение в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, курить и распивать спиртные напитки в помещениях и на территории Поликлиники;
- 4) вести аудио- и видеосъемку в помещениях и на территории Поликлиники без согласования с администрацией Поликлиники;
- 5) проносить в здание и на территорию Поликлиники огнестрельное, газовое, холодное оружие, ядовитые, взрывчатые вещества, иные предметы, которые могут представлять угрозу безопасности окружающих;
- 6) находиться в помещениях и на территории после окончания работы Поликлиники;
- 7) шуметь, громко разговаривать в помещениях Поликлиники;
- 8) оставлять без присмотра малолетних детей в помещениях и на территории Поликлиники;
- 9) изымать какие-либо документы из медицинских карт и с информационных стендов;
- 10) в случае, если в Поликлинику за медицинской помощью обращаются лица в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям, Поликлиника оставляет за собой право привлечь сотрудников правоохранительных органов для разрешения сложившейся ситуации.

## **6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

6.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен приказом главного врача Поликлиники в соответствии с Конституцией РФ, федеральным законом РФ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» и федеральным законом РФ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ (приказ размещен на сайте Поликлиники).

Посетители, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.