

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА СПб ГБУЗ "ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 111" ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка СПб ГБУЗ "Городская поликлиника № 111" для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в лечебном учреждении (далее - Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение или его структурные подразделения, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Настоящие Правила размещены для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения, а также на официальном сайте в сети Интернет <http://p111.spb.ru/>.

### 2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане закрепляются за Учреждением по территориально-участковому принципу.

2.2. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Учреждении (структурных подразделения) или на дому.

#### **Режим работы Учреждения:**

##### Городская поликлиника № 111

- с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00  
вызов участкового врача терапевта на дом с 8-00 до 18-00 по телефону 122
- суббота, воскресенье с 9-00 до 15-00  
вызов участкового врача терапевта на дом с 9-00 до 13-00 по телефону 122

##### Детское поликлиническое отделение № 77

- с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00  
вызов участкового врача педиатра на дом с 8-00 до 18-00 по телефону 122
- суббота, воскресенье с 9-00 до 15-00  
вызов участкового врача педиатра на дом с 9-00 до 13-00 по телефону 122

##### Женская консультация № 11

- с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00
- суббота четная неделя с 9-00 до 15-00 (дежурный врач)
- воскресенье выходной

##### Женская консультация № 15 (Комендантский пр. д.34 к. 1)

- с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00
- суббота нечетная неделя с 9-00 до 15-00 (дежурный врач)
- воскресенье выходной

Акушерско-гинекологическое отделение № 3 женской консультации № 15 (Комендантский пр. д.53 к. 4)

- с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00
- суббота, воскресенье выходной

В праздничные дни: приём больных дежурным врачом, приём вызовов на дом осуществляется по дополнительному графику, по согласованию с отделом здравоохранения администрации Приморского района Санкт-Петербурга.

2.3. Медицинская помощь вне Учреждения осуществляется в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача);
- тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);
- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом.

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами по направлению врача терапевта и по согласованию с заместителем главного врача по медицинским вопросам.

2.4. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи помощь оказывается врачом-терапевтом участковым или врачом специалистом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина, или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону **03 или 103 (с мобильного телефона), 306-11-65.**

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Учреждения.

При первичном обращении пациента в Учреждение запись осуществляется через регистратуру. При обращении в регистратуру пациент обязан представить **документ, удостоверяющий личность, СНИЛС и действующий страховой полис.** При обращении представителя заявителя дополнительно представляется паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством, документ, подтверждающий полномочия представителя в соответствии с действующим законодательством.

В регистратуре Учреждения заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (учетная форма N 025/у).

Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения, хранится в регистратуре и не выдается на руки пациенту.

2.6. Последующие записи пациента на амбулаторный прием к врачам осуществляется через **единую информационно-справочную службу в Санкт-Петербурге «122»; портал "Здоровье Петербуржца"; портал государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга; портал государственных услуг Российской Федерации; а также регистратуру.**

2.7. Информацию о времени приема врачей-специалистов, времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

2.8. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Учреждения по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения. Также указанные консультации могут назначаться по инициативе пациентов при наличии показаний.

2.9. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

### **3. Права и обязанности пациентов**

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.2. Пациент имеет право:

- на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
- на выбор врача и медицинской организации;
- на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- на создание общественных объединений по защите прав граждан в сфере охраны здоровья, формируемых на добровольной основе.

3.3. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры;
- проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой заболеваний, представляющих опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.4. К обязанностям пациента, не указанным в Федеральном законе от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", относятся соблюдение:

- режима работы Учреждения;
- правил поведения в общественных местах;
- требований пожарной безопасности;
- правила запрета курения;
- предписаний, рекомендаций лечащего врача на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформления отказа 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;
- уважительного отношения к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- уважительного отношения к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание.

#### **4. Порядок выдачи копий медицинских документов и выписок из них**

4.1. Ознакомление с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, происходит в часы работы Учреждения в помещении, предназначенном для такого ознакомления, на основании письменного запроса пациента (его законного представителя), который рассматривается руководителем медицинской организации или его уполномоченным заместителем.

4.2. Для получения копий медицинских документов или выписок из них пациент (его законный представитель) представляет запрос о предоставлении копий медицинских документов или выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем, в случае если пациентом является несовершеннолетний, не достигший возраста, установленного ч. 2 ст. 54 Федерального закона от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", либо гражданин, признанный в установленном законом порядке недееспособным, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг", единой системы идентификации и аутентификации, федеральных государственных информационных систем в сфере здравоохранения, государственных информационных систем в сфере здравоохранения субъектов Российской Федерации, медицинских информационных систем медицинских организаций и иных информационных систем, предназначенных для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций и предоставляемых ими услуг.

Запрос составляется в свободной форме и должен содержать:

- а) сведения о пациенте (фамилия, имя, отчество; реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты);
- б) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе;
- в) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- г) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых копий медицинских документов или выписок из них;
- д) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

#### **5. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг**

5.1. Порядок предоставления платных медицинских услуг регламентируется «Положением об организации предоставления платных медицинских услуг в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения "Городская поликлиника №111"», утвержденным приказом главного врача.

5.2. Перечень платных медицинских услуг и их стоимость определяется прейскурантом Учреждения.

5.3. Информацией о платных медицинских услугах размещена на информационных стендах, расположенных в Учреждении, а также на официальном сайте в сети Интернет.

## **6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций и рассмотрение жалоб пациентов**

6.1. В случае возникновения конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения в соответствии с графиком приема граждан к главному врачу или его заместителям.

6.2. Пациент также имеет право обратиться с письменным обращением в администрацию Учреждения или направить его в электронном виде.

Письменное обращение подлежит регистрации и рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в течение 30 дней со дня регистрации.

6.3. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.