

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  
**«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 104»**

**Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в СПб ГБУЗ "Городская поликлиника № 104", режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.**

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ, Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ, Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге, распоряжением Комитета по здравоохранению № 829-р от 30.12.09. г. «Об организации работы по предоставлению гражданам медицинских услуг врачами-специалистами в базовых амбулаторно-поликлинических учреждениях, осуществляющих прием взрослого населения, а также оказание амбулаторных медицинских услуг врачами-специалистами в учреждениях здравоохранения, участвующих в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Санкт-Петербурге», письмом МЗ РФ от 04.04.2005 г. № 734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15 декабря 2014 г. N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению", Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29 июня 2011 г. N 624н"Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности", приказом Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 04.03.1997 г. № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях Санкт-Петербурга», приказом МЗ СР РФ от 29.06.2011 г. № 624н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности», приказом МЗ СР РФ от 02.05.2012 г. № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

СПб ГБУЗ "Городская поликлиника № 104" оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому населению по участковому территориальному принципу.

Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную помощь.

Для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина).

Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в СПб ГБУЗ "Городская поликлиника № 104", является участковый врач-терапевт, врач общей практики. Лечащий врач назначается руководителем подразделения поликлиники в соответствии с территориальным принципом или по выбору пациента на основании его письменного заявления. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента. В некоторых случаях лечащий врач может отказаться по согласованию с главным врачом поликлиники от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил внутреннего распорядка.

## **РЕЖИМ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ**

СПб ГБУЗ "Городская поликлиника № 104" работает с 08.00 часов до 20.00 часов в будние дни и с 9.00 часов до 14.00 часов по субботам. В праздничные дни режим работы регламентируется поручением отдела здравоохранения администрации Выборгского района и приказом главного врача.

Приём участковых врачей-терапевтов, врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом поликлиники. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы размещается в холле регистратуры.

Начало работы регистратуры – 08-00 часов. Приём вызовов на дом осуществляется по телефонному номеру «122».

Прием пациентов в процедурном кабинете с 8-00 до 10-00:

- забор крови на биохимический и клинический анализ крови с 8-00 до 10-00
- проведение инъекций с 11-30 до 15-00.

Прием пациентов в прививочном кабинете по расписанию и предварительной записи.

Режим работы диагностических служб определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования.

Работа врачебной комиссии осуществляется по утверждённому графику,

Выдача номерков на прием к участковым врачам-терапевтам начинается с 08-00.

## **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

Запись пациента на амбулаторный прием к врачам осуществляется через Каналы записи:

- через терминалы - с 8.00 до 20.00 – установлены в холле 1-го этажа
- по телефону: (812) 576-37-52 с 8.00 до 20.00.
- единый сайт самозаписи <http://gorzdrav.spb.ru>,

Пациенты по неотложным показаниям (болевого синдром, высокая температура и т.п.) принимаются без обязательного предъявления документов.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя 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.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме подписывается гражданином или иным законным представителем,

медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

Приём врачей-специалистов осуществляется по направлению участкового врача-терапевта по предварительной записи или в день обращения с учётом состояния больного. При наличии очередности, при условии полной укомплектованности соответствующей службы, время ожидания консультации не более 14 рабочих дней. Если срок ожидания гражданами медицинской услуги превышает предельный срок, очередность фиксируется в установленном порядке. Предельный срок ожидания медицинской помощи в дневном стационаре – не более одного месяца, по профилю «медицинская реабилитация» - не более трех месяцев.

Очередность к врачу-терапевту, врачу общей практики для получения помощи в плановом порядке составляет не более 1 рабочего дня.

Вне очереди обслуживаются Герои Советского Союза, кавалеры трех орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, почетные доноры России и СССР.

Медицинская помощь на дому осуществляется при острых внезапных ухудшениях состояния здоровья; необходимости строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом; тяжелых хронических заболеваниях при невозможности передвижения пациента. Приём вызовов на дом осуществляется по телефону – 122. Участковый терапевт оказывает медицинскую помощь на дому в течении 24 часов с момента приема вызова. Консультации на дому врачами-специалистами осуществляются по назначению участкового терапевта. Объём медицинской помощи на дому определяется врачом, выполняется средним медицинским персоналом.

При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в стационарные учреждения, в дневной стационар поликлиники или стационар на дому.

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением режима.

Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгеновское отделение, кабинет УЗИ-исследований и др.), вспомогательные подразделения (отделение дневного стационара, отделение медицинской реабилитации с кабинетом физиотерапии, лечебной физкультуры, водолечебницей) принимают

пациентов по направлениям терапевтов и врачей-специалистов СПб ГБУЗ "Городская поликлиника № 104".

В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного.

### **ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВНЕОЧЕРЕДНОГО ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ НА ЭТО ПРАВО В СООТВЕТСТВИИ С ФЕДЕРАЛЬНЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ**

Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается в регистратуру вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право.

Медицинский регистратор обязан предложить гражданину удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача. В случае длительного периода ожидания приема врача медицинский регистратор должен предложить гражданину возможность обратиться к другому врачу соответствующей специальности или организовать запись на прием к врачу в другую медицинскую организацию с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, информационно-справочных сенсорных терминалов, центров записи граждан на прием к врачу по телефону.

### **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**

Основным медицинским документом пациента в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 104» является медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта хранится в регистратуре и выдаётся пациенту в случае его обращения на приём в поликлинику. Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре – 5 лет со дня последнего обращения. Хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

В случае установления у пациента временной нетрудоспособности лечащий врач выдаёт листок временной нетрудоспособности (справку учащегося) в день обращения. Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказами и инструкциями Министерства здравоохранения РФ. Выписка листка нетрудоспособности (справки учащегося) задним числом не допускается, кроме случаев, предусмотренных законом. Продление листка

нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению врачебной комиссии. В случае утери документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, дубликат выдаётся при предъявлении справки с места работы о том, что данное время пособием не оплачено.

При установлении признаков стойкой утраты трудоспособности лечащий врач заполняет посылный листок в Бюро медико-социальной экспертизы (БМСЭ), заверяемый подписью председателя врачебной комиссии и печатью поликлиники. Отказ пациента от освидетельствования в БМСЭ является нарушением режима.

## **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ**

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.

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

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

## **ПРАВА ПАЦИЕНТА**

Пациент имеет право на:

- выбор врача в соответствии с Федеральным законом 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг.

## **ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.

Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, 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.

## **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

В помещениях поликлиники запрещается:

- ведение громких разговоров, шуметь;
- курение;
- распитие спиртных напитков;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- пользование служебными телефонами и оргтехникой.

При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается заведующим подразделением или главным врачом и его заместителями.