

Утверждаю



Главный врач КГБУЗ  
ССМП г. Артёма

*С.К. Аириней*  
«16» февраля 2017 г.

## Правила внутреннего распорядка КГБУЗ ССМП г. Артёма для потребителей услуг

### 1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка КГБУЗ ССМП г. Артёма (далее ССМП) для граждан проживающих на территории Артёмовского городского округа и(или) иных лиц находящихся на его территории (далее пациент) являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации 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", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006\* «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных \* медицинских услуг».
- 1.2. Внутренний распорядок ССМП для пациентов( - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ССМП, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи на ССМП.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ССМП, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
  - -порядок обращения пациента на ССМП;
  - -права и обязанности пациента;
  - -порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
  - -порядок выдачи справок пациенту или другим лицам;
  - - график работы ССМП и ее должностных лиц;
  - -информацию о платных медицинских услугах;

- 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся на стенде информирования пациентов. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ССМП: [www.assmp.ucoz.ru](http://www.assmp.ucoz.ru)

## 2. Порядок обращения пациентов на ССМП

- 2.1. КГБУЗ ССМП г. Артема является медицинским учреждением, оказывающим скорую медицинскую помощь в экстренной и неотложной форме.

- В экстренной форме:
  - а) нарушения сознания;
  - б) нарушения дыхания;
  - в) нарушения системы кровообращения;
  - г) психические расстройства, сопровождающиеся действиями пациента, представляющими непосредственную опасность для него или других лиц;
  - д) болевой синдром;
  - е) травмы любой этиологии, отравления, ранения (сопровождаящиеся кровотечением, представляющим угрозу жизни, или повреждением внутренних органов);
  - ж) термические и химические ожоги;
  - з) кровотечения любой этиологии;
  - и) роды, угроза прерывания беременности.

В неотложной форме:

- а) внезапные острые заболевания, состояния, обострения хронических заболеваний, требующие срочного медицинского вмешательства, без явных признаков угрозы жизни;
- б) констатация смерти (за исключением часов работы медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях).

При вышеуказанных состояниях, требующих медицинского вмешательства ССМП пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103, 42901, 112.

- 2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в оперативный отдел ССМП для осуществления вызова СМП по телефону или непосредственно. Обращение на ССМП может быть осуществляется круглосуточно и ежедневно.
- 2.3. Пациенты могут воспользоваться медицинской услугой предоставляемой ССМП, для этого они должны обратиться в оперативный отдел ССМП, при этом количество обращений не ограничено.
- 2.4. При обращении в оперативный отдел ССМП, пациент (родственник, третье лицо) С целью скоординированной работы службы СМП, соблюдения своевременности и определения первоочередности оказания СМП Вызывающему скорую медицинскую помощь пациенту (его родственнику, другим лицам) рекомендуется:
  - Ответить на все вопросы фельдшера (медсестры) по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи;
  - Назвать адрес вызова (улицу, номер дома и квартиры, этаж, номер подъезда и код замка входной двери). В случаях, когда точное местонахождение больного (пострадавшего) неизвестно, необходимо указать пути подъезда к адресу или месту происшествия, назвать его ориентиры;
  - Назвать ФИО, пол, возраст пациента (при отсутствии информации - указать его пол и примерный возраст);
  - Описать жалобы пациента, внешние проявления (признаки) его состояния (заболевания);

- Сообщить номер контактного телефона;
- По возможности организовать встречу бригады скорой медицинской помощи у ворот дома или подъезда, заблаговременно по возможности подготавливают стул для врача, место для медицинского ящика и чистое полотенце.
- Изолировать всех домашних животных, которые могут осложнить оказание медицинской помощи пациенту, а также причинить вред здоровью и имуществу медицинских работников бригады скорой медицинской помощи;
- Обеспечить бригаде скорой медицинской помощи беспрепятственный доступ (в обуви, с оснащением) к пациенту и создать необходимые условия для оказания скорой медицинской помощи;
- Предоставить бригаде скорой медицинской помощи документы пациента (паспорт, страховой полис и медицинские документы) при их наличии;

• 2.5. В обязанности ССМП, не входит:

- выполнение плановых назначений врача (инъекций, внутривенных инфузий, перевязок, регистрации ЭКГ и других назначений);
- оказание стоматологической помощи (больные с острой зубной болью экстренную стоматологическую помощь получают в дежурных стоматологических медицинских организациях);
- удаление клещей пациенту, не нуждающемуся в скорой медицинской помощи;
- проведение вакцинации;
- выдача листков нетрудоспособности, заключений о состоянии здоровья, рецептов и иных медицинских документов, проведение каких-либо экспертиз, освидетельствований;
- осуществление транспортировки пациентов при плановой госпитализации;
- выезд к пациентам, находящимся под наблюдением участкового врача по поводу хронических заболеваний, состояние которых не требует срочного медицинского вмешательства;
- осуществление транспортировки пациентов из медицинских организаций к месту жительства (пребывания);
- транспортировка пациентов на диагностические исследования, консультации, сеансы гемодиализа);
- доставка врачей-консультантов;
- транспортировка крови и ее компонентов;
- перевозка трупов.

• 2.6. В оперативном отделе ССМП при обращении на пациента заводится карта вызова СМП – учетная форма №110\у, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: время поступления вызова, фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес вызова, паспорт (серия и номер паспорта), серия и номер страхового медицинского полиса (при наличии), кто вызывает, повод к вызову.

• 2.7. Карта вызова СМП является собственностью ССМП и хранится в учреждении в течении одного года, после чего подвергается утилизации.

• 2.8. Карта вызова СМП на руки пациенту не выдается.

• 2.9. Пациент не правомочен по собственному желанию осуществлять выбор медицинского работника, бригады скорой медицинской помощи по своему желанию. Профиль бригады СМП определяется ответственным сотрудником оперативного отдела

ССМП в зависимости от категории вызова и его специфики.

- 2.11. Информацию о медицинских сотрудниках, о правилах вызова СМП, телефонах для вызова СМП, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить наглядно - с помощью информационных стендов ССМП или на официальном сайте ССМП: [www.assmp.ucoz.ru](http://www.assmp.ucoz.ru).

### 3. Права и обязанности пациентов:

- 3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом РФ "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан"

- 3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию 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;
- оказание экстренной и неотложной скорой медицинской помощи в условиях ССМП и на дому, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном ССМП порядке с жалобой к должностным лицам ССМП, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу ССМП, 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;
- 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;

### • 3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы ССМП;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ССМП для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- выполнять рекомендации врач или фельдшера СМ П, сотрудничать с врачом или фельдшером СМП на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендованный врачом или фельдшером СМП лечебно-охранительный режим;
- 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 ССМП;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу ССМП.
- Врач или фельдшер СМП может отказаться от оказания скорой медицинской помощи, если это угрожает жизни и здоровью медицинского персонала, исходящего от пациента, с уведомлением ответственного сотрудника оперативного отдела или руководителя (зам. руководителя) ССМП, правоохранительных органов.

#### • 3.4. На территории ССМП запрещается:

- приносить в ССМП и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки и другие предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях ССМП без разрешения;
- изымать какие-либо документы из карты вызова СМП, информационных стендов;
- посещать ССМП с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании ССМП и оборудованном удерживающим устройством для собаки.
- курить в помещениях ССМП и на территории;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации ССМП;
- запрещается доступ в служебные помещения, за исключением комнаты амбулаторного приема ССМП лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

#### 4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ССМП

- 4.1. Все возникающие споры между пациентом и ССМП рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ССМП согласно графику приема граждан или обратиться к администрации ССМП в письменном виде или в оперативный отдел к оперативному дежурному - круглосуточно.
- 4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации жалоб, предложений. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

- 4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.5. 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.
- 4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию ССМП, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ССМП, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

- 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме должностными лицами ССМП или дежурным оперативным дежурным. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, в соответствии с требованиями Федеральных законов регламентирующих информационную безопасность и защиту персональных данных .
- 5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

## **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

- 6.1. Пациент имеет право получить справку произвольной формы (сигнальный лист), о факте обращения на ССМП, состоянии своего здоровья, оказанной медицинской помощи.

## **7. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

- 7.1. График работы ССМП и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ССМП с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 7.2. Режим работы ССМП 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.
- 7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
- 7.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на сайте ССМП или на информационном стенде для посетителей.

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

- 8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи,
- 8.2. Право оказания платных медицинских услуг ССМП предусмотрено постановлением правительства РФ 01.10.2012г. №1006» об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных мед. услуг», приказом ДЗ ПК от 30.04.2013г. №418-О « О утверждении порядка определения цен( тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными учреждениями, находящимися в ведении ДЗ ПК», приказ ДЗ ПК от 16.04.2012г. №№291 –О « О разрешении на осуществление платных медицинских услуг», Уставом учреждения.
- 8.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.
- 8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
- 8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, выдаётся справка произвольной формы (сигнальный лист).
- 8.6. Отношения между ССМП и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.
- Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.