

Утвержден приказом
№ 147 от 10.02.2020 г.
Главный врач БУЗ ВО
«Вологодская городская
поликлиника № 3».
А.Д. Кудряков

Порядок обращения в БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника №3»

1. В целях профилактики, своевременной диагностики, первичной медико-санитарной помощи, лечения граждане закрепляются за БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника №3» по месту постоянной регистрации. Допускается оказание первичной медико-санитарной помощи однократно по месту временного пребывания. При необходимости дальнейшего лечения гражданам необходимо написать заявление на имя администрации на прикрепление на обслуживание 1 раз в год и при смене места жительства, или продолжить лечение по месту постоянного жительства. Информацию о правилах прикрепления можно получить в регистратуре у администратора регистратуры или по телефону горячей линии 74-86-38

2. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь осуществляется по участковому принципу непосредственно в поликлинике и на дому при наличии действующего полиса ОМС. Информация о номерах участков, Ф.И.О. обслуживающего участка медицинского персонала, количестве закрепленных граждан за каждым врачом, режиме работы и расположения кабинетов размещены на стендах в поликлинике и Офисах врачей общей практики, сайте поликлиники, информационных терминалах, регистратуре. График работы специалистов, должностных лиц определен правилами внутреннего трудового распорядка с учетом Трудового Кодекса РФ.

3. При необходимости получения первичной медико-санитарной помощи пациент обращается в регистратуру, обеспечивающую регистрацию его на прием к врачу или регистрацию вызова на дом с документом, удостоверяющим личность и действующим полисом ОМС. Запись на прием или вызов на дом возможны по телефону, через информационный терминал, сайт. Контактная информация размещена во всех источниках. Запись на прием по телефонам колл-центра взрослые: 74-09-69, 74-13-06, детские: 74-09-08

4. В регистратуре при первичном обращении пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую заносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью)
- пол
- дата рождения (число, месяц, год)
- адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о регистрации)
- серия, номер паспорта
- гражданство
- серия, номер полиса ОМС, наименование страховой организации
- согласие на обработку персональных данных
- информированное согласие на медицинскую помощь

Медицинская карта является собственностью поликлиники и должна храниться в поликлинике ,на руки не выдается, а переносится регистраторами в кабинеты. Не разрешается вынос амбулаторной карты из поликлиники без согласования с Администрацией. Выдача амбулаторной карты на руки осуществляется по разрешению руководителя на основании письменного заявления после регистрации в специальном журнале в регистратуре. Заявление оформляется в кабинете № 520. Карта должна быть выдана в заклеенном и опечатанном виде под подпись лично в руки пациента. Выдача амбулаторной карты родственникам запрещается на основании Федерального закона №323-РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011г.

5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей на все дни недели с указанием часов приемов и номеров кабинетов , правилах вызова врачей на дом, порядках предварительной записи к врачам , о месте и времени приема населения главным врачом и его заместителями, адресами закрепленных аптек, режиме работы в выходные дни пациент может получить устно в регистратуре и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холлах и на сайте поликлиники.

6. Объем диагностических и лечебных мероприятий, необходимость экстренных консультаций врачей-специалистов для конкретных пациентов определяется лечащим врачом или заведующим отделением.

7. Возможно наличие очередности плановых больных к врачам - специалистам и на диагностические исследования по направлениям участкового врача или врача-специалиста на срок, определенный Программой Государственных гарантий, но не более 1 месяца. Информация о сроках ожидания размещена на стендах и сайте поликлиники.

8. Для удобства пациентов и учета посещений в регистратуре выдается талон на прием к врачу с указанием фамилии врача, номера

кабинета, времени явки к врачу. Талон может быть выписан непосредственно на приеме у врача.

9. В случае конфликтных ситуаций или неразрешенных проблем пациент имеет право обратиться к Администрации поликлиники согласно графика приема лично, письменно, на сайт и получить ответ сразу или в течение 30 дней с момента обращения письменно, по телефону, электронной почтой, на сайт.

10. Право на внеочередное обслуживание имеют следующие категории граждан:

- Инвалиды ВОВ
- Участники ВОВ
- Ветераны боевых действий
- нетрудоспособные члены семей погибших военнослужащих
- лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»
- медицинские работники и ветераны из числа медицинских работников
- Почетные Доноры РФ
- социальные работники, находящиеся при исполнении служебных обязанностей.

Порядок вызова врача на дом.

1. Вызов врача на дом осуществляется как при личном обращении в регистратуру, так и по телефону, через Интернет, информационный терминал.

Для взрослого населения:

в рабочие дни: обслуживание вызовов с 08:00 до 20:00 часов; прием вызовов с 08:00 до 19:00 часов;

в субботу : 9:00-18:00, прием вызовов до 17:00 часов; в воскресенье с 9:00-15:00, прием вызовов с 09:00 до 14:00 часов.

Для детского населения:

В рабочие дни: обслуживание вызовов с 08:00 до 19:00 часов, прием вызовов с 09:00 до 14:00 часов; в субботу с 09:00 до 15:00, прием вызовов с 09:00 до 13:00 часов;

В праздничные выходные дни поликлиника работает по приказу, утвержденному руководителем медицинской организации - по дополнительному расписанию, размещенному на всех средствах информации в поликлинике.

Вызов врача на дом по телефонам колл-центра взрослые: 73-08-26, 73-90-07; детские: 73-08-30, 73-79-60.

Показания для вызова участкового врача на дом.

1. Острые состояния, не позволяющие пациенту самостоятельно

посетить поликлинику:

- повышение температуры тела выше 38 градусов
- повышение АД , сопровождающееся болями в сердце, рвотой
- многократный жидкий стул
- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности
- головокружение, тошнота, рвота .
- обморок.

2. Хронические состояния, которые не позволяют пациенту самостоятельно посетить поликлинику.

- тяжелые онкологические заболевания
- инвалидность I группы
- параличи, парезы конечностей
- нетранспортабельные больные для:
 - оформления в дома-интернаты
 - оформления группы инвалидности
 - определения показаний к вызову на дом узких специалистов

3. Осмотр нетранспортабельного больного с хроническим заболеванием с частотой, установленной лечащим врачом.

Не является обоснованным вызов врача на дом с целью выписки рецепта на льготной основе для больных с хроническим заболеванием, получающих препараты постоянно в плановом порядке. Экстренная госпитализация с острой патологией осуществляется по согласованию с лечащими врачами, дежурными врачами с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном обследовании и лечении, осуществляется после предварительного обследования больного в порядке, установленном Департаментом здравоохранения Вологодской области, очередность записи на плановое лечение контролирует лечащий врач.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление и другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обращаться в службу скорой медицинской помощи по телефону «03»

Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждены в соответствии с законом Российской Федерации «Об охране здоровья граждан РФ» №323-РФ от 21.11.2011.

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского работника и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными способами и средствами.
- перевод к другому лечащему врачу по письменному заявлению и согласованию с Администрацией при согласии другого врача.
- обжалование поставленного диагноза, примененных методов обследования и лечения.
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.
- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации (за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами).
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения , государственных органов и в суд.
- сохранение медицинским работником в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью ,состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных в результате его обследования и лечения, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- 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.

Пациент обязан.

1. соблюдать правила внутреннего трудового распорядка поликлиники.
2. бережно относиться к имуществу.
3. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
4. уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.
4. предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья.
5. выполнять медицинские предписания.

6. соблюдать санитарно-гигиенические нормы (вход в хирургические, диагностические, процедурные, прививочные кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе)
7. соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении, курить в специально отведенных для курения местах.

Порядок разрешения конфликтов между пациентами и поликлиникой.

1. В случае конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в Администрацию поликлиники или к дежурному администратору согласно графика приема граждан или обратиться в Администрацию в письменном виде.
2. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание обращения регистрируется в журнале обращений. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ (с согласия гражданина) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.
3. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом.
4. 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
5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо Ф.И.О. должностного лица, а также свои Ф.И.О, адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть проблемы, ставит личную подпись и дату.
В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к письменному сообщению документы и материалы, либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее Администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным Законом, и направляется по адресу, указанному в обращении.

Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом, заведующим отделением или иным

должностным лицом поликлиники, она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинских вмешательств и их последствиях, о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

Информация может быть сообщена членам семьи, если пациент не запретил этого или не назначил доверенное лицо.

2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законным представителям, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, супругу(ге), а в его(ее) отсутствии - близким родственникам.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинских документах.
4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только на основании, предусмотренном законодательными актами.

СВЕДЕНИЯ
о БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3»
ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

1. Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области «Вологодская городская поликлиника № 3».
2. Почтовый адрес: 160013 город Вологда, ул. Московская 2а.
3. Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3» 8(817-2) 73-97-36.
4. Телефон для справок по личному приему граждан: 8(817-2) 73-97-36.
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: pol3@vologda.ru
6. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8 (8172) 73-97-36
7. Адрес веб-портала»: <http://poli3.ru>
8. Информация о сотрудниках БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3», уполномоченных вести личный прием граждан

№	ФИО, наименование структурного подразделения, должность	Часы приема	Адрес	Телефон
1	Главный врач БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3» Александр Дмитриевич Кудряков	Понедельник Вторник Среда 15:00 до 16:00 Четверг по предваритель ной записи	160013 город Вологда, ул. Московская 2а.	8(8172) 74-09-99
2	Заместитель главного врача по лечебной работе Лариса Владимировна Никифорова	Понедельник 10:00 до 12:00 часов Пятница 14:00 до 16:00 часов.	160013 город Вологда, ул. Московская 2а.	8(8172) 73-27-30
3	Заведующая терапевтическим отделением №1 Марина Юрьевна Овчарова	Во время работы участков.	160013 город Вологда, ул. Московская 2а.	73-73-57

4	Заведующая терапевтическим отделением №2 Зоя Анатольевна Лапшина	Во время работы участков	160013 город Вологда, ул. Московская 2а	73-08-97
5	Заведующая терапевтическим отделением №3 Ирина Александровна Степичева	Во время работы отделения	160013 город Вологда, ул. Московская 2а.	73-96-00
6.	Заместитель главного врача по детству Павел Николаевич Данилов	Во время работы отделения	160013, город Вологда, ул. Московская 2а	74-09-13
7.	Заведующая отделением общей врачебной практики (филиал Бывалово) Ольга Павловна Соколова	Во время работы отделения	160013, город Вологда, ул. Ярославская, 23	71-85-90
8.	Заведующий организационно – методическим отделением Николай Владимирович Соколов	Ежедневно с 15:00 до 17:00 часов	160013, город Вологда, ул. Московская 2а	73-12-50

КОМПЕТЕНЦИЯ
БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3»
ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

- Вопросы прикрепления граждан для оказания первичной медпомощи
- Вопросы по списку лиц, имеющих право на меры социальной поддержки (льготное лекарственное обеспечение)
- Лекарственное обеспечение, в том числе льготное
- Качество дополнительной диспансеризации граждан
- Выбор ЛПУ, врача в системе ОМС
- Отказ в медицинской помощи по программе ОМС
- Взимание денежных средств при оказании медицинской помощи по программе ОМС
- Организация работы ЛПУ
- Санитарно-гигиеническое состояние ЛПУ
- Этика и деонтология медицинских работников

- Качество медицинской помощи
- Иные вопросы, касающиеся обеспечения прав застрахованных по ОМС граждан