

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ОБУЗ «Курская городская больница №1 имени Николая Сергеевича Короткова», права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы медицинской организации и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ЛПУ, на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет.

2. Права и обязанности граждан.

Права и обязанности пациентов подтверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2.1. 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;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским – вмешательством, доступными способами и средствами;

- перевод к другому врачу терапевту-участковому с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии врача терапевта-участкового;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское– вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к 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 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.

2.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы,
- выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно- эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинской организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- приходить с животными;
- приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде),
- находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, – рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить и распивать спиртные напитки в здании медицинской организации, в т.ч. на крыльце;
- посещать медицинскую организацию лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений медицинской организации сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов);
- играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинской организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения медицинской организации документы, полученные для ознакомления; выносить медицинскую карту пациента из поликлиники без согласования с руководством поликлиники (согласно письму МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ- 14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре);
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- выносить из поликлиники имущество и оборудование;
- размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях медицинской организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях;
- парковать автомобили у главного входа в поликлинику, преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинской организации;
- оставлять личные вещи без присмотра.

3. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

3.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи население закрепляется за Поликлиникой по территориально-участковому принципу.

3.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал медицинской организации направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

3.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому. В поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, в субботу с 9.00 до 18.00, воскресенье и праздничные дни с 9.00 до 16.00. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать на дом участкового врача: с понедельника по пятницу - с 8.00 до 18.00, в субботу с 08.00 до 16.00, воскресенье - с 9.00 до 14.00.

Медицинская помощь вне поликлиники осуществляется в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура от 38°C 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 участкового и по согласованию с заведующими терапевтическим отделением поликлиники.

3.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и, действующий страховой полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством поликлиники!

3.5. Прием врачом-терапевтом участковым осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, путем электронной записи через портал госуслуг сети Интернет, через инфомат, установленный в холле, непосредственно на приеме у лечащего врача.

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается врачом-терапевтом участковым или заведующим отделением.

Время на прием больного врачом-терапевтом участковым, врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

3.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети "Интернет" на официальном сайте МО.

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

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

3.8. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федера-

ции от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинской организации согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации МО, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. Улиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. График работы медицинской организации и ее должностных лиц.

6.1. График работы медицинской организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте медицинской организации.

6.3. Режим работы медицинской организации поликлиники утверждается главным врачом.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинской организации, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ОБУЗ «Курская городская больница №1 имени Николая Сергеевича Короткова», а также материального ущерба имуществу медицинской организации, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации