

Утверждаю:

главный врач

ГУЗ «Газимуро-Заводской ЦРБ»

Егоров А.Ю.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Государственное учреждение здравоохранения «Газимуро-Заводская центральная районная больница» для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Учреждения.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

1.4. Правила размещаются на информационных стендах Учреждения, а также на официальном сайте больницы.

1.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работникам 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.

1.6. В случае самостоятельного обращения граждан либо доставлении их в больницу по экстренным показаниям, дежурным врачом оказывается неотложная и первая медицинская помощь, решается вопрос о госпитализации.

Дежурный врач (фельдшер ОСМП) обязан немедленно поставить в известность дежурного отделения полиции по Нерчинско-Заводскому району по тел. 8-30-248-4-17-60 или (02) о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что его здоровью причинен в результате противоправных действий.

1.7. Иностранным гражданам и лицам, не имеющим полиса ОМС, в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, последствия несчастных случаев, травм, отравлений), медицинская помощь оказывается в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни или снятия острой боли, а также по эпидемиологическим показаниям. После выхода из указанных состояний иностранным гражданам, гражданам, не имеющим полиса ОМС, может быть оказана плановая медицинская помощь на платной основе.

1.8. В Учреждении оказываются амбулаторная и стационарная медицинская помощь, медицинская помощь в условиях дневного стационара, скорая медицинская помощь.

2. Права и обязанности пациента

2. 1. Пациент имеет право на:

2.1. 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. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

2.2. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

2.3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.4. получение консультаций врачей-специалистов;

2.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

2.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

2.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

2.8. отказ от медицинского вмешательства;

2.9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2.10. получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

2.11. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

2.12. в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Учреждения;

2.13. получение информации о времени приема врачей, о порядке вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, в регистратуре, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле, на официальном сайте Учреждения в сети интернет, а также позвонив по

телефонам Учреждения;

2.14. получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом случае Учреждение обязано оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;

2.15. иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3. Пациент обязан:

3.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

3.2. своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.3 уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

3.5. При первичном обращении за медицинской помощью в Учреждение:

3.5.1. ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка государственного учреждения здравоохранения «Газимуро-Заводской ЦРБ» для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Учреждения;

3.5.2. предъявить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

- полис обязательного медицинского страхования;

для представителя гражданина, в том числе законного:

- документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

- в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;

3.5.3. оформить заявление на прикрепление на медицинское обслуживание к Поликлинике;

3.5.4. представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонализированного учета сведения:

- фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, наименование и фактический адрес медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, в которой гражданин находится на обслуживании на момент подачи заявления.

3.5.5. дать письменное согласие на обработку персональных данных;

3.5.6. дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

- 3.5.7. дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3.6. При каждом посещении Поликлиники предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования.
- 3.7. Соблюдать установленный режим работы Поликлиники, стационара, нормы поведения в Поликлинике, Стационаре
- 3.8. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.9. Уважительно относиться к медицинским работникам Учреждения, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 3.10. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников.
- 3.11. Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы.
- 3.12. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием.
- 3.13. Являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время.
- 3.14. 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.
- 3.15. Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- 3.16. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.
- 3.17. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.
- 3.18. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- 3.19. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Учреждения.
- 3.20. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:
- сбор отходов производить в специально отведенные места;
 - входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах),
 - верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
- 3.21. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Учреждения.
- 3.22. Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и порядок.
- 3.23. Соблюдать настоящие Правила.
- 3.24. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

4. Пациентам запрещается:

- 4.1. Проносить в здания и кабинеты Учреждения 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.
- 4.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
- 4.3. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях Учреждения, в которых осуществляются ремонтные работы.

- 4.4. Пользоваться служебным телефоном Учреждения.
- 4.5. Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения.
- 4.6. Выносить из помещений Учреждения медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.
- 4.7. Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации.
- 4.8. Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения.
- 4.9. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях.
- 4.10. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Учреждения за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.
- 4.11. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.
- 4.12. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.
- 4.13. Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения.
- 4.14. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения.
- 4.15. Посещать Учреждение с домашними животными.
- 4.16. Препраждать проезд служебному транспорту к зданиям Учреждения.

5. Ответственность за нарушение Правил:

5.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

5.2. За нарушение правил внутреннего распорядка пациенты подлежат выписке с указанием нарушения в листке нетрудоспособности.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к медицинскому и иному персоналу учреждения;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача и медсестер;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление больницы до завершения курса лечения;
- употребление алкоголя, наркотических и токсических средств, курение в стационаре;
- нарушение настоящих Правил.

5.3. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

- сидеть на подоконниках, выбрасывать мусор через окно, кормить пищевыми отходами птиц, животных;
- хранить в палатах верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- включать освещение, телевизор, громко разговаривать по телефону во время, предназначенное для сна и отдыха;
- использовать мобильные телефоны в тех местах, где это запрещено (расположены таблички);

6.3. Ассортимент продуктовых передач из дома должен соответствовать разрешенному врачом списку (в соответствии с назначенной лечебной диетой). Разрешается хранить небольшое количество продуктов в холодильниках для пользования пациентами, при этом пакет с продуктами должен подписан (Ф.И.О., палата, дата получения передачи) и следить за сроком годности продуктов. При выявлении продуктов, хранение которых не соответствует перечисленным требованиям, а также продуктов с признаками порчи- они изымаются в пищевые отходы.

6.4. посещение пациентов возможно строго отведенное для этого время с 17.00 до 19.00 часов.

7.Порядок разрешения конфликтных ситуаций

7.1. В случае нарушения прав пациента, от (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главной медицинской сестре, лечащему врачу, заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу Учреждения, вышестоящую организацию (Министерство здравоохранения Забайкальского края, Росздравнадзор Забайкальского края),страховую компанию или в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами учреждения. 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.

8.2. Информация о состоянии здоровья не может быть представлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

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

и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

8.5.Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.