

Правила внутреннего распорядка

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья 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 (далее – Правила) – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ», права и обязанности пациента, правила поведения в БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ», осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Ответственность пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ».

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Законный представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей (своих детей) являются их родители (родители не вправе представлять интересы своих детей, если органом опеки и попечительства установлено, что между интересами родителей и детей имеются противоречия. В случае разногласий между родителями и детьми орган опеки и попечительства обязан назначить представителя для защиты прав и интересов детей). Законными представителями детей, находящихся под опекой являются их опекуны (попечители), законными представителями детей находящихся в приемных семьях являются приемные родители. До устройства детей, оставшихся без попечения родителей, на воспитание в семью или в организации для детей-

сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, всех типов исполнение обязанностей опекуна (попечителя) детей временно возлагается на органы опеки и попечительства. При устройстве детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей обязанностей опекунов или попечителей возлагается на организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» оказывается амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации, в случае поступления следующих пациентов:

- при поступлении пациента, который по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может сообщить данные о своей личности;
- в случае смерти пациента, личность которого не установлена;
- при поступлении (обращении) пациентов в случаях наличия у них следующих признаков причинения вреда здоровью в результате совершения противоправных действий:

1) огнестрельные ранения, в том числе полученные при неосторожном обращении с оружием и боеприпасами;

2) ранения и травмы, полученные при взрывах и иных происшествиях, разрешение заявлений и сообщений о которых отнесено к компетенции органов внутренних дел;

3) колотые, резаные, колото-резаные, рваные раны;

4) переломы костей, гематомы, ушибы мягких тканей;

5) гематомы внутренних органов;

6) ушибы, сотрясения головного мозга;

7) повреждения, связанные с воздействием высоких или низких температур, высокого или низкого барометрического давления;

8) механическая асфиксия;

9) поражения электрическим током;

10) отравления наркотическими средствами, ядовитыми веществами, психотропными, токсичными, сильнодействующими, одурманивающими и (или) другими психоактивными веществами, в том числе алкоголем;

11) признаки проведения вмешательства с целью искусственного прерывания беременности (аборта) вне медицинской организации, имеющей соответствующую лицензию;

12) признаки изнасилования и (или) иных насильственных действий сексуального характера;

13) истощение;

14) иные признаки причинения вреда здоровью, в отношении которых есть основания полагать, что они возникли в результате противоправных действий.

Руководитель учреждения организует работу по передаче в орган МВД России сведений и назначает медицинских работников, ответственных за своевременное информирование органов МВД России. Медицинский работник передает в течение одних суток информацию в орган МВД России телефонограммой, с последующим направлением в течение суток извещения

в форме электронного документа, при наличии технической возможности, или на бумажном носителе.

2.3. При необходимости получения амбулаторно-поликлинической медицинской помощи пациент обращается в регистратуры поликлиник БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ», обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом.

2.4. При необходимости получения стационарной медицинской помощи (плановая госпитализация) пациент обращается в поликлинику к специалисту профильного заболевания через регистратуру для постановки на очередь госпитализации в отделения БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ».

2.5. Экстренная неотложная медицинская помощь оказывается отделением скорой медицинской помощи.

2.6. Прием пациентов врачами БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- через интернет (на сайте БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ»);
- звонка по телефону регистратуры.

2.8. При входе в многопрофильный стационар БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ», режимные кабинеты поликлиник пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.10. При обращении пациента в БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» заводится медицинская карта или история болезни, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.12. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в БУЗ ВО «Сямженская ЦРБЦ» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

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

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ», а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» 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;

3.1.10. 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;

3.1.11. 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;

3.1.12. Получение консультаций врачей-специалистов;

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

3.1.14. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.15. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.1.16. 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;

3.1.17. 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;

3.1.18. 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 заместителем, в регистратуре, в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ», на официальном сайте больницы в сети интернет, а также позвонив по телефонам БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ»;

3.1.19. 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 больница обязана оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;

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

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов больницы;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ»;

3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона № 323-ФЗ).

3.2.10. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

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

3.2.12. При первичном обращении за медицинской помощью в поликлинику пациенту необходимо ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ», наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы;

3.2.13. 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 документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;
- в случае изменения места жительства- документ, подтверждающий факт изменения места жительства.

3.2.14. Оформить заявление на прикрепление на медицинское обслуживание к поликлинике;

3.2.15. Представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного 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.

3.2.16. Дать письменное согласие на обработку персональных данных;

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

- 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;

- в случае оказания скорой медицинской помощи вне медицинской организации, если медицинское вмешательство необходимо для устранения угрозы жизни человека и отсутствует выраженный до начала оказания медицинской помощи отказ гражданина (его законного представителя) от медицинского вмешательства;

- в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

- в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

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

- при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы;

- при оказании паллиативной медицинской помощи, если состояние гражданина не позволяет выразить ему свою волю и отсутствует законный представитель.

3.2.18. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3.2.19 При каждом посещении больницы предъявить паспорт

гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования.

3.2.20. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2.21. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием.

3.2.22. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

3.2.23. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику больницы.

3.2.24. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

4.1. 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.

4.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» 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 больницы сотрудниками правоохранительных органов.

4.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам больницы, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории больницы, причинение морального вреда работникам больницы, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу больницы, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ БУЗ ВО «СЯМЖЕНСКАЯ ЦРБ» И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через секретаря главного врача и передается на рассмотрение заместителю главного врача по лечебной части. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течении 30 дней согласно ПОЛОЖЕНИЮ о порядке рассмотрения обращения граждан в БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» (утверждено приказом главного врача № 342 от 08.07.2014 года).

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту, лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении в доступной для него форме. При предоставлении информации о состоянии здоровья предоставляются, в том числе, сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

7.3 Для формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета (СНИЛС). Выдача листков нетрудоспособности на бумажном носителе осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В БУЗ ВО «СЯМЖЕНСКАЯ ЦРБ»

8.1. Категорически запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых,

либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- проносить в здания и служебные помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи;

- курить в помещениях, зданиях и на территории учреждения;

- громко разговаривать, шуметь;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- производить фото- и видео-, аудио - съемку без предварительного разрешения администрации;

- находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;

- преграждать проезд медицинского транспорта к зданиям;

- находиться в зданиях и помещениях в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, за исключением случаев предусмотренных законодательством.

8.2. В помещениях БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе БУЗ ВО «Сямженская ЦРБ».

8.3. Соблюдать правила личной гигиены.

8.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

8.5. Накануне инвазивного вмешательства, перед оформлением информированного добровольного согласия, лечащим врачом либо иным медицинским работником гражданину, одному из родителей или иному законному представителю лица, предоставляется в доступной для него форме полная информация о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах видов медицинских вмешательств, включенных в Перечень, о последствиях этих медицинских вмешательств, в том числе о вероятности развития осложнений, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. При отказе от медицинского вмешательства в отношении одного или нескольких видов медицинских вмешательств, включенных в Перечень, гражданину, одному из родителей или иному законному представителю лица, в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа, в том числе вероятность развития осложнений заболевания (состояния).

8.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

8.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья.

8.8. В случае нарушения пациентами и посетителями настоящих правил, а так же правил общественного порядка, администрация медицинской организации вправе сделать им соответствующие замечания, а так же применять иные меры воздействия в соответствии с действующим законодательством.