

УТВЕРЖДАЮ:  
Главный врач БУЗОО  
«Городская больница №3»  
*Сурин С.Б. Грифонов*  
«11» *сентября* 2016 года

**Правила  
внутреннего распорядка для потребителей услуг  
в БУЗОО «Городская больница №3»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения правила поведения пациента в бюджетном учреждении здравоохранения Омской области (далее - Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и лечебным учреждением.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации.

1.3. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.4. По вопросам, не предусмотренным данным Положением, стороны руководствуются действующим законодательством.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения и на сайте Учреждения в сети «Интернет».

**2. Права и обязанности пациента**

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача (при согласии врача) в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия). Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином, либо его законным представителем, а также медицинским работником;
- на выдачу листка нетрудоспособности на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности (застрахованным пациентам). Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки, установленной формы;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение по письменному требованию копии медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

## 2.2. Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; в случае несвоевременной явки на прием или процедуру (в особенности – процедуру с четко оговоренным временем) или неявки на прием или на диагностическую и лечебную процедуру курс лечения не продлевается, деньги за указанные выше процедуры не возвращаются;
- являться на лечение и осмотры в установленное время;
- выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- и не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;
- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;
- иметь при себе страховой медицинский полис, а также документ удостоверяющий личность.

### **3. Особенности внутреннего распорядка при оказании амбулаторно-поликлинической помощи**

- 3.1. В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане в установленном порядке прикрепляются к соответствующему амбулаторно-поликлиническому структурному подразделению Учреждения.
- 3.2. В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь по территориальному принципу непосредственно в Учреждении.
- 3.3. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается в регистратуру амбулаторно-поликлинического структурного подразделения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону. При первичном обращении, в регистратуре на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.
- 3.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационных стендах, расположенных в помещениях Учреждения. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу. Направления на медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

#### **4. Меры безопасности в учреждении**

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить во всех помещениях учреждения;
- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства учреждения;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;

4.2 В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов

-запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

4.3 Кроме того, в помещениях Учреждения и его структурных подразделений запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- проведение фото и видео съемки без согласования с главным врачом учреждения;
- пользование служебными телефонами.

#### **5.Порядок**

##### **разрешения конфликтов между пациентом и БУЗОО «ГБ №3»**

5.1 Все возникающие споры между пациентом и БУЗОО «ГБ №3» рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами БУЗОО «ГБ №3».

## **6. Порядок**

### **получения информации о состоянии здоровья пациента**

6.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в БУЗОО «ГБ №3» информацию о состоянии своего здоровья, 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. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

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

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

6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трех рабочих дней после подачи заявления.

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

6.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

## **7. Ответственность за нарушение настоящих правил**

7.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам,

нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.3 Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.