

**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:

- Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
- Федеральным законом от 29 ноября 2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»,
- Гражданским кодексом Российской Федерации,
- Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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 www.gb3omsk.ru в сети «Интернет».

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача в соответствии с действующим законодательством РФ;
- 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 заявлению копии медицинских документов;

- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, а также священнослужителя.

2.2. Пациент обязан:

- заботиться о своем здоровье, принимать меры по его сохранению, укреплению, восстановлению;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- 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;
- 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;
- соблюдать правила пожарной безопасности.

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. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и

хранится в регистратуре.

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.

3.5. Пациент ожидает время приема в коридоре или холле Учреждения. Заходить в кабинет врача-специалиста (в т.ч. в диагностические отделения) разрешается только по приглашению медицинского персонала.

3.6. Находиться в кабинете врача-специалиста, сопровождая несовершеннолетнего или недееспособного пациента, имеет право законный представитель (родитель, опекун и т.п.).

3.7. Пребывание пациентов в кабинетах Учреждения без медицинских сотрудников запрещается.

3.8. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

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;

- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);

- оставлять малолетних детей без присмотра в помещениях и на территории Учреждения.

- посещать Учреждение с домашними животными;
- 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;

- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации Учреждения;

- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях. 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.

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

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил). Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года;

- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, с агрессивным поведением, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- проведение фото- и видеосъемки без согласования с главным врачом Учреждения;

- пользование служебными телефонами;

- преграждать проезд служебного транспорта к зданиям Учреждения.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и БУЗОО «ГБ № 3»

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

- 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.

- 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.

- 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. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий и (или) главный врач и (или) заместитель главного врача должен организовать замену лечащего врача.
