

УТВЕРЖДЕНО

11.01.2017



Правила внутреннего распорядка (правила поведения пациентов)

Содержание

Общие положения

Правила нахождения в медицинской организации

Порядок обращения пациентов за медицинской помощью

Права и обязанности пациента

Что запрещено на территории медицинской организации

Порядок разрешения конфликтных ситуаций

Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту, или другим лицам

Ответственность

Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) для пациентов, медицинской организации являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, его законного представителя, а также иных граждан во время нахождения в медицинской организации, и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем), посетителем и медицинской организацией.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Законными представителями несовершеннолетнего являются родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (ст. 56, п.1, ст. 64 Семейного кодекса РФ от 29.12.1995г. N 223-ФЗ; ст. 15 Федерального закона «Об опеке и попечительстве» No 48-ФЗ от 24.04.2008).

1.4. Настоящие Правила включают:

- правила нахождения в медицинской организации;
- порядок обращения пациентов за медицинской помощью;
- права и обязанности пациента;
- что запрещено на территории медицинской организации;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту, или другим лицам;
- ответственность.

1.5. Настоящие Правила размещены на официальном сайте медицинской организации.

2. Правила нахождения в медицинской организации

2.1. Все лица, находящиеся в медицинской организации обязаны:

- соблюдать настоящие Правила, а также правила поведения в общественных местах;
- соблюдать чистоту и порядок, тишину и покой;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- соблюдать противоэпидемический режим медицинской организации;
- соблюдать интересы (права) лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

2.2. В помещениях медицинской организации разрешается находиться без верхней одежды (верхняя одежда сдается в гардероб), в бахилах или сменной обуви.

3. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью

3.1. Медицинская организация оказывает медицинскую помощь согласно выданной лицензии на медицинскую деятельность.

3.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру медицинской организации лично или по телефону для записи на прием к врачу. При необходимости, врач, осуществляющий прием пациента, может его записать на прием самостоятельно.

3.3. В регистратуре медицинской организации при первичном обращении на пациента заводится Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее – Медицинская карта), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации (прописки) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о рождении), номер свидетельства о рождении или серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания, контактный телефон и иная информация.

3.4. Медицинская карта является собственностью медицинской организации.

3.5. Медицинская карта на руки пациенту (законному представителю) не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации - запрещен.

3.6. Информацию о времени приема врачей специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем и его заместителями, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме и наглядно на официальном сайте медицинской организации.

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

3.8. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3.9. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом, от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка.

4. Права и обязанности пациентов

4.1. Пациент имеет право:

4.1.1. на выбор медицинской организации и выбор лечащего врача (с учетом согласия врача), перевод к другому лечащему врачу при согласовании с руководителем медицинской организации при наличии необходимых условий;

- 4.1.2. на соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;
- 4.1.3. на получение информации о врачах, уровне их образования и квалификации, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 4.1.4. на получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.1.5. на получение консультаций врачей-специалистов;
- 4.1.6. на облегчение боли во время получения процедуры, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, утвержденными и доступными методами и лекарственными препаратами;
- 4.1.7. на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, в том числе сведений 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, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 4.1.8. на сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 4.1.9. на отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 4.1.10. на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 4.1.11. на получение платных медицинских услуг в соответствии с действующим Положением об оказании платных медицинских и прочих услуг;
- 4.1.12. допуск к пациенту адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов в условиях дневного стационара, если это не нарушает настоящих Правил внутреннего распорядка, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований.
- 4.1.13. в случае нарушения своих прав, пациент, законный представитель может обратиться с жалобой в администрацию медицинской организации, в контролирующие организации, либо в суд.

4.2. Пациент обязан:

- 4.2.1. граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.
- 4.2.2. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации (настоящие правила внутреннего распорядка), а также своевременно обращаться за медицинской помощью, соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом, соблюдать нормы личной гигиены;
- 4.2.3. соблюдать внутренний распорядок работы медицинской организации, а также правила поведения в общественных местах;
- 4.2.4. уважительно относиться к медицинским работникам и другим сотрудникам медицинского учреждения, проявлять доброжелательность и вежливое отношение ко всем лицам, находящимся в медицинской организации;
- 4.2.5. 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;
- 4.2.6. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.2.7. исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

4.2.8. бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи.

5. На территории медицинской организации запрещено:

5.1. находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения;

5.2. изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

5.3. посещать медицинскую организацию с домашними животными;

5.4. курить в помещениях медицинской организации и на территории;

5.5. помещать на стендах объявления без разрешения администрации медицинской организации;

5.6. приносить в медицинскую организацию и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у пациента, его законного представителя или посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

5.7. заходить в здание и служебные помещения медицинской организации лицам с агрессивным поведением, в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

5.8. аудио/видеосъемка без разрешения администрации медицинской организации;

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

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

6.2. На личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность (законный представитель помимо документа, удостоверяющего личность, предоставляет документ, подтверждающий полномочия в отношении представляемого лица). Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

6.4. Жалоба или обращение подается в письменном виде с предъявлением документа удостоверяющего личность заявителя. В письменном обращении в обязательном порядке заявитель должен указать: наименование медицинской организации, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату.

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

6.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

- 6.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 6.8. Администрацией медицинской организации подлежат рассмотрению все жалобы и обращения граждан, за исключением анонимных.
- 6.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 6.10. Ответы на жалобы и обращения граждан, поступивших в медицинскую организацию электронно, либо по почте, предоставляются только в той части, которая не затрагивает сведения, относящиеся к врачебной тайне.
- 6.11. Замечания, предложения, отзывы о работе медицинской организации можно записать в Журнале отзывов и предложений, который находится в регистратуре. Данные заявления и предложения разбираются администрацией медицинской организации в обязательном порядке.
- 6.12. Пациент (законный представитель), в случае нарушения его прав, может также обратиться в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора, территориальный орган Росздравнадзора; территориальный фонд обязательного медицинского страхования, страховую медицинскую организацию либо в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

- 7.1. Сведения о состоянии здоровья предоставляются пациенту лично, а в отношении пациентов не достигших 15-ти летнего возраста, а больных наркоманией – 16-ти летнего возраста, лечащими врачами или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении только законным представителям в личной беседе (ст.22 Федерального закона от 21.11.2011г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").
- 7.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания, информация должна сообщаться в деликатной форме 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.
- 7.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. 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 сроки, установленные действующим законодательством.
- 7.4. Предоставление вышеуказанных сведений и иной информации, составляющей врачебную тайну, допускается без согласия гражданина или его законного представителя строго в предусмотренных действующим законодательством случаях (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").
- 7.5. Сведения о состоянии здоровья пациента другим родственникам (в том числе бабушкам и дедушкам) предоставляются только с письменного разрешения законных представителей или пациентов, достигших возраста, указанного в п. 7.1.настоящих Правил.

8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

8.3. Полученные пациентом (законным представителем) листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов медицинской организации.

9. Ответственность

9.1. Нарушение настоящих Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов, санитарно-гигиенических норм и противопожарной безопасности влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации