

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ КРАЕВОЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»

ПРИКАЗ

09.01.2018 года

№ 24-1

г. Чита

«Об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов»

В целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и руководствуясь Федеральным Законом РФ от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом РФ от 29.11.2010г № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным Законом РФ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,

Приказываю:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка для пациентов в ГБУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр» в соответствии с Приложением № 1 к настоящему приказу.

2. Заведующим отделениями обеспечить:

2.1. размещение настоящего приказа на информационных стендах;

2.2. ознакомление сотрудников, пациентов и посетителей с правилами внутреннего распорядка и контроль за их соблюдением.

1. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителей главного врача по акушерско-гинекологической и неонатологической помощи.

2. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.

Главный врач



Е.Н. Агафонова

Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ «ЗКПЦ»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ГБУЗ "Забайкальский краевой перинатальный центр", права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом от 29.11.2010г № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ГБУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр» (далее - ГБУЗ «ЗКПЦ») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ГБУЗ «ЗКПЦ», распространяются на все структурные подразделения ГБУЗ «ЗКПЦ».

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ГБУЗ «ЗКПЦ».

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ГБУЗ «ЗКПЦ»;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационных стендах), а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в ГБУЗ «ЗКПЦ»

2.1. Медицинская помощь в ГБУЗ «ЗКПЦ» осуществляется в виде:

первичной, в том числе доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях;

первичной врачебной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара;

первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях;

первичной специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара;

специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи в условиях стационара.

2.2. В ГБУЗ «ЗКПЦ» оказываются:

а) бесплатная медицинская помощь - в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

б) платные медицинские услуги - за счет средств граждан и организаций.

2.3. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру ГБУЗ «ЗКПЦ», обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

2.4. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;

- дистанционной записи через «портал пациента» на сайте <https://75.is-mis.ru/pp/>;

- звонка по телефону регистратуры (регистратура поликлиники: 28-38-82, 217-333 (доб. 1,2); регистратура центра пренатальной диагностики: 28-39-01, 217-333 (доб. 4); регистратура центра охраны здоровья семьи и репродукции: 217-333 (доб. 3); отделение вспомогательных репродуктивных технологий: 28-39-00 (доб. 1)

2.5. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.6. При входе в ГБУЗ «ЗКПЦ» пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.7. В регистратуре ГБУЗ «ЗКПЦ» при первичном обращении оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов (паспорт и (или) справки о регистрации), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, наименование страховой компании, место работы и занимаемая должность.

2.7.1. Медицинская карта хранится в регистратуре ГБУЗ «ЗКПЦ».

2.7.2. Запрещается изымать документы из Медицинских карт (заключения, протоколы исследований, результаты анализов, и др.), вносить в Медицинскую карту записи своей рукой и править записи медицинских работников ГБУЗ «ЗКПЦ».

2.7.3. Не разрешается самовольный вынос Медицинской карты из ГБУЗ «ЗКПЦ»

2.8. При всех видах записи перед посещением врача в регистратуре пациенту выдается талон с указанием его фамилии, имени, отчества на прием к врачу с указанием номера кабинета, фамилии врача, даты и времени приема.

2.10. Время, запланированное на лечение одного пациента, может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

2.11. Опоздавший более чем на 10 минут пациент принимается в последнюю очередь при наличии у врача свободного времени или ему переназначаются другие дата и время приема.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент обязуется уведомить ГБУЗ «ЗКПЦ» по телефону в возможно короткие сроки.

2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.15. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного Пациента в условиях ГБУЗ «ЗКПЦ» определяется лечащим врачом (согласно клиническим протоколам и стандартам). При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист ГБУЗ «ЗКПЦ» пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.16. При наличии показаний для стационарного лечения Пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию Пациента.

2.17. Направление на плановую госпитализацию Пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.18. При обращении пациента с целью получения платных услуг в кассе либо регистратуре в ГБУЗ «ЗКПЦ» заключается договор на оказание медицинских услуг по форме, утвержденной в ГБУЗ «ЗКПЦ». Для заключения договора пациент сообщает (предъявляет): паспорт, свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, паспортные данные, адрес места жительства и контактный телефон; для детского населения: паспорт одного

из родителей; свидетельство о рождении (для детей до 14 лет); паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;

2.18.1. Оплата услуг осуществляется в кассе ГБУЗ «ЗКПЦ» наличными денежными средствами.

3.Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

3.3. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 и п.3.2 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

3.4. Пациент имеет право на:

- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с Территориальной 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;

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

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

- получение консультаций врачей-специалистов;

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

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

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

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

- получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов главным врачом и его заместителями, в регистратуре, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в отделениях, на официальном сайте ГБУЗ «ЗКПЦ» в сети интернет, а также позвонив по указанным выше телефонам;

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

3.5. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;

- соблюдать правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ЗКПЦ»;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

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

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- оформлять письменное согласие на обработку персональных данных; 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 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.

- оформлять добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- 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;

- бережно относиться к имуществу учреждения;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГБУЗ «ЗКПЦ»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию ГБУЗ «ЗКПЦ». К заместителям главного врача по неонатологической и акушерско-гинекологической помощи и главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя,

отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ «ЗКПЦ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ «ЗКПЦ», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющейся в учреждении, 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу, одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

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