

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила) ГБУЗ КК "Петропавловск-Камчатская городская больница № 1" (далее – Учреждение) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.
- 1.2 Настоящие 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 оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - Общие положения
 - Порядок обращения пациента
 - Права и обязанности
 - Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении
 - Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом
 - Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
 - Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам
- 1.4 Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.
- 1.5 С Правилами пациент либо его законный представитель знакомится устно.
- 1.6 Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 2.1 В поликлинике Учреждения оказывается амбулаторная медицинская помощь по специальностям, в соответствии с полученной лицензией на медицинскую деятельность.
- 2.2 В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
- 2.3 В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеется достаточное основание полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальный орган МВД по Камчатскому краю.
- 2.4 В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установлением первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, полагается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в Центр гигиены и эпидемиологии Камчатского края.
- 2.5 При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на приём к врачу. Режим работы поликлиники Учреждения с понедельника по пятницу с 7.30 часов до 19.00 часов.

- 2.6 Прием пациентов врачами поликлиники проводится согласно графику работы. Врач, вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 2.7 Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, по телефону и через сервис Госуслуг.
- 2.8 При входе в Учреждение 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. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственность не несет.
- 2.10 При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой пациент представляет необходимые персональные данные и пишет заявление о выборе медицинской организации (прикрепление к Учреждению).
- 2.11 Пациенту выдается талон на прием к врачу с указанным временем посещения.
- 2.12 В случае непредвиденного отсутствия врача и чрезвычайных обстоятельств, медрегистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.13 При невозможности прибыть на прием в назначенное время, пациент обязуется уведомит регистратуру Учреждения по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.14 Пациент входит в кабинет врача в назначенное время, запрещается входить в кабинет врач, когда там идет прием другого пациента.
- 2.15 Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договор.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 3.1 При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:
- 3.1.1 Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения 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 Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим 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 Перевод к другому лечащему врачу;
 - 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 Учреждения, а также в контролирующие и /или надзирающие органы.
 - 3.1.9 Сохранение работниками Учреждения 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.
- 3.2 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 Учреждения;
- 3.2.8 Пациенты после вакцинации, не могут покидать Учреждение без осмотра врача;
- 3.2.9 Бережно относиться к имуществу Учреждения;
- 3.2.10 Пациент обязан соблюдать настоящие Правила (ст.27 п.3 федерального закона № 323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
- 3.2.11 Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

4.1 Категорически запрещается:

- 4.1.1 Курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения.
 - 4.1.2 Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.
 - 4.1.3 Грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц.
 - 4.1.4 Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 4.2 В помещениях Учреждения 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 холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
- 4.3 Соблюдать правила личной гигиены.
- 4.4 Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 4.5 Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информационное согласие, предварительно изучив его текст.
- 4.6 Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

- 5.1 В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой) к администрации Учреждения, через приемную. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений, либо направлена на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту необходимо указывать контактную информацию (адрес, номер телефона, электронную почту).
- 5.2 Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения Учреждением. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по указанному адресу, либо может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу),

размещенную на сайте Учреждения, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациенту.

- 5.3 Не получив ответ на претензию (жалобу) в 30-дневный срок, либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие органы.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 6.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или должностными лицами Учреждения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведённого лечения и возможных осложнениях.
- 6.2 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 РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ. СПРАВОК. ВЫПИСКИ ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ

- 7.1 Порядок выдачи документов, выписки из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
- 7.2 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.