

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ НО «ЦОЗСиР»

Ваганова С.Е.

« _____ » января 2017 года

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов, потребителей услуг в
ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр охраны
здоровья семьи и репродукции»

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом РФ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г. № 326-ФЗ, постановлением Главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным Законом РФ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и других нормативных актов Российской Федерации и Нижегородской области. Настоящие правила определяют внутренний распорядок в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Нижегородской области «Нижегородский областной центр охраны здоровья семьи и репродукции» (сокращённое наименование - ГБУЗ НО «ЦОЗСиР»), далее - Учреждение.

1. Общие положения.

1. Правила внутреннего распорядка в Учреждении (для пациентов-потребителей услуг (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом - локальным актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, порядок обращения гражданина в медучреждение, правила поведения посетителя в учреждении, основные права и обязанности пациентов, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем) и Учреждением.

2. Настоящие Правила обязательны для всех граждан - пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, и разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в учреждение;
- график работы учреждения и ее должностных лиц;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения.

2. Основные понятия

1. Учреждение оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности Лицензия № ЛО-52-01-004653 от 22 января 2015 года, выдана Министерством здравоохранения Нижегородской области бессрочно.

2. Медицинская услуга – мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.

3. Медицинская помощь – комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.

4. Лечащий врач - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Учреждении. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, диспансерное наблюдение, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

5. Пациент - лицо, обратившееся в Учреждение за получением медицинской помощи, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а также пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

6. Посетителем Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Учреждения, для которого оно не является местом работы.

7. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Учреждения только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц или законных представителей).

3. Режим работы Учреждения и график работы медицинского персонала

1. Режим работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка и утверждается главным врачом. Для удобства посетителей режим работы Учреждения вывешивается у входа в Учреждение.

2. График работы врачей устанавливаются главным врачом Учреждения, и определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, последовательность чередования работы по сменам.

3. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема.

4. Информацию о режиме работы Учреждения, расписание работы врачей, участки, обслуживающие прикрепленное население, график приема пациентов главным врачом, заместителем главного врача, заведующей акушерско-гинекологическим отделением пациент может получить в регистратуре в устной форме, и наглядно – на информационных стендах, расположенных в холле, а также на официальном сайте учреждения.

4. Порядок обращения пациента в учреждение.

1. При необходимости оказания медицинской помощи пациент обращается в регистратуру учреждения, обеспечивающую регистрацию больных на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется при непосредственном обращении пациента, по телефону, а также путем электронной записи гражданина на прием через соответствующие сетевые ресурсы.

2. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре в порядке очерёдности. При предъявлении удостоверения единого образца, установленного федеральным законодательством, правом внеочередного получения медицинской помощи пользуются следующие категории граждан:

2.1. Инвалиды войны и граждане других категорий, предусмотренных статьями 14 - 19 и 21 Федерального закона от 12 января 1995 года N 5-ФЗ "О ветеранах":

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- лица, награжденные знаком "Житель блокадного Ленинграда";
- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий.

2.2. Граждане Российской Федерации, награжденные знаком "Почетный донор России", согласно статье 11 Закона Российской Федерации от 9 июня 1993 года N 5142-1 "О донорстве крови и ее компонентов" (статья 23 Федерального закона от 20 июля 2012 года N 125-ФЗ "О донорстве крови и ее компонентов").

2.3. Граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, согласно статье 4 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 года N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы".

2.4. Дети-инвалиды.

2.5. Иные категории граждан, имеющие право внеочередного получения медицинской помощи в соответствии с действующим законодательством.

3. Для записи на приём пациент обязан предъявить в регистратуре документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования и страховое свидетельство государственного пенсионного страхования.

4. При первичном обращении, в регистратуре на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, сведения об этом пациенте заносятся в электронную базу Учреждения. Медицинские карты амбулаторных больных хранятся в регистратуре медицинской организации. При последующих посещениях работники регистратуры обеспечивают подготовку и доставку медицинских карт амбулаторных больных лечащему врачу и несут ответственность за их сохранность.

5. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан: являться на прием к врачу в назначенные дни и часы, соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением амбулаторного режима.

6. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется врачом акушером-гинекологом после предварительного обследования пациента.

7. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца.

5. Права пациентов:

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

1. выбор медицинской организации и выбор врача в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», перевод к другому врачу акушеру-гинекологу производится с разрешения руководителя учреждения здравоохранения при согласии врача акушера-гинеколога;
2. получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного медицинского страхования;
3. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
4. обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
5. получение в доступной для него форме полной информации о 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;
6. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
8. предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
9. отказ от медицинского вмешательства, отказ от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
10. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
11. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
12. обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
13. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
14. получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
15. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

6. Обязанности пациентов.

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обязан:

1. соблюдать режим работы учреждения;
2. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
3. правила поведения в общественных местах;
4. соблюдать требования пожарной безопасности;

5. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
6. соблюдать установленный в учреждении регламент работы;
7. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
8. своевременно обращаться за медицинской помощью;
9. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, операциях, аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;
10. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
11. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
12. подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
13. оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
14. уважительно относиться к медицинскому персоналу;
15. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
16. соблюдать правила о запрете курения в медицинских учреждениях.
17. бережно относиться к имуществу учреждения;
18. соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
19. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу.

7. Пациентам и посетителям запрещается:

С целью соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, правил противопожарной безопасности, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, обеспечения личной безопасности работников медицинской организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещено:

1. приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
3. проносить в здание и служебные помещения 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;
4. посещать учреждение лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений сотрудниками правоохранительных органов);
5. курить и распивать спиртные напитки в здании поликлиники, в т.ч. на крыльце;
6. играть в азартные игры в помещениях и на территории учреждения;
7. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, грубо вести себя в отношении врачей и медсестёр;
8. потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
9. оставлять малолетних детей без присмотра;
10. выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;

11. выносить медицинскую карту пациента из поликлиники без согласования с руководством;
12. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
13. выносить из поликлиники имущество и оборудование;
14. размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации;
15. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
16. выполнять в помещениях учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
17. парковать автомобили на территории учреждения, преграждать проезд санитарного транспорта к зданию учреждения;
18. оставлять личные вещи без присмотра;
19. приходить на прием с животными;

8. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

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

1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения лично согласно графику приема граждан или написать письменное обращение.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации обращения 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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.

5. Гражданин 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.

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

9. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения

здравоохранения. 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 проведенного лечения и возможных осложнениях.

2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

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

4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

10. Ответственность за нарушение настоящих Правил

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.