

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, Постановлением правительства от 8 декабря 2017 года N 1492 О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов, Федеральным Законом РФ от 27.07.2006г № 152-ФЗ «О персональных данных», 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»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов в «Нижегородском» филиале ФГУП «Московское ПрОП» Минтруда России (далее-Филиал), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Филиалом.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Филиал, 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:

- порядок обращения пациента в Филиал для оказания медицинской помощи;
- права и обязанности пациента;
- правила поведения пациентов и их законных представителей в Филиале;
- правила посещения пациентов в стационаре Филиала;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Филиалом и пациентом.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью.

1. В Филиале оказывается медицинская помощь в амбулаторных условиях, стационарных и условиях дневного стационара.
2. Прием пациентов специалистами Филиала проводится согласно графику.
3. Режим и график работы Филиала:
♣ с 8-00 до 16-30, обед: с 12-00 до 12-30.
(кроме субботы и воскресенья)
- ♣ Режим работы стационара сложного и атипичного протезирования: круглосуточно.
- ♣ Режим работы отделения дневного стационара в 2 смены:
 - с 8.00.-11.00;
 - с 12-30 до 15-30.
 - суб.,вск. - выходной день
4. Предварительная запись пациента осуществляется посредством личного обращения в регистратуру или по телефонам 258-00-72, 296-91-12.
5. Время на прием врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами, время приема может быть смещено.
6. При первичном или повторном обращении пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), действующий

страховой полис (для оказания услуг в рамках ОМС). В регистратуре Филиала при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта больного, получающего помощь в амбулаторных условиях, 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, удостоверяющих личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью Филиала и хранится в регистратуре.

7. Филиал осуществляет обработку персональных данных пациента в соответствии с Федеральным Законом РФ от 27.07.2006г № 152-ФЗ «О персональных данных» с письменного согласия пациента на обработку его персональных данных.
8. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент уведомляет Филиал по телефону 258-00-72, 296-91-12.
9. При наличии показаний для стационарного лечения пациента врачом-специалистом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного. После выписки пациента из стационара медицинская карта стационарного больного оформляется и сдается на хранение в архив Филиала.

3. Права и обязанности граждан.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

- Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Филиала и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- Получение видов, форм и условий медицинской помощи, оказание которой осуществляется бесплатно в рамках ОМС;
- Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- Перевод к другому лечащему врачу;
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- Обращение с жалобой к должностным лицам Филиала, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- Сохранение работниками Филиала 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;
- 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:

- Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 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.
- Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Филиала;
- Бережно относиться к имуществу Филиала
- Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности, согласно установленных планов эвакуаций, знаков, указателей, инструкций расположенных на информационных стендах помещений Филиала.

4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в Филиале.

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Филиала;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Филиала или иным лицам, находящимся в Филиале, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении;
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- проносить и употреблять спиртные напитки, наркотические средства, токсические вещества и т.п.;
- играть в азартные игры;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, в период тихого часа и ночного отдыха;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время процедур, манипуляций, обследований.

4.2. В помещениях Филиала необходимо поддерживать чистоту и порядок.

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 медицинского вмешательства пациент должен подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент незамедлительно извещает своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передает данную информацию медицинской

сестре.

5. Правила посещения пациентов, находящихся в стационаре Филиала.

1.1. Посещение пациентов, находящихся в стационарных отделениях, допускается при условии наличия сменной обуви или бахил, в установленные часы посещения.

1.2. Посещение пациентов в стационаре в будни и в выходные допускается с 10-00 до 12-00 и с 15-00 до 16-30.

1.3. В случае введения карантина, запрещаются все посещения, передачи осуществляются через «Стол справок»

1.4. В некоторых случаях родственникам пациента по распоряжению руководства Филиала может оформляться постоянный пропуск.

1.5. Посетители не имеют право мешать другим пациентам и персоналу Филиала.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

▲ Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Филиала. 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.

▲ В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

▲ Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

▲ Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

▲ При необходимости получения справки о пребывании (сроках пребывания) на стационарном лечении, выписки (копии) из медицинских документов и других документов необходимо обратиться к заведующему отделением, в котором находился на лечении пациент, в установленные дни и часы приема.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Филиалом.

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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ. Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р » Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

▲ В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через администратора на рассмотрение заведующим отделений. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт филиала в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

▲ Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения филиалом. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте филиала ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.