

**Управление здравоохранения города Ростова-на-Дону
муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения
«Городская больница №1 им. Н.А. Семашко города Ростова-на-Дону»**

ПРИКАЗ

от «16» июня 2015

№ 298

Об утверждении правил внутреннего
распорядка для потребителей услуг

В соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также с целью реализации, предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. УТВЕРДИТЬ: Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в МБУЗ «ГБ №1 им. Н.А. Семашко города Ростова-на-Дону» (приложение к приказу)
2. Начальнику ОЗИ Дергачеву В.В. разместить Правила на официальном сайте больницы
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач

Д.В. Сизякин

Согласовано:

Заведующий клинико-экспертным отделом

Н.А. Простакова

Визирует:

Ведущий юрисконсульт

М.В. Елина

Т.В. Каплина

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач МБУЗ
«ГБ №1 им. Н.А. Семашко
города Ростова-на-Дону»
_____ Д.В. Сизякин

ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
МБУЗ №Городская больница №1 им. Н.А. Семашко города Ростова-на-
Дону»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг являются организационно-правовым документом, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее – Правила) нахождения в МБУЗ «ГБ №1 им. Н.А. Семашко г. Ростов-на-Дону»(далее – «Учреждение»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения Пациента;
- Права и обязанности Пациента;
- 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 листков временной нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам.

1.3. 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.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Учреждении оказывается первичная медико-санитарная помощь и специализированная, в том числе высокотехнологичная медицинская помощь. Медицинская помощь оказывается в следующих условиях:

- амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), в том числе на дому при вызове медицинского работника;

- в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения);
- стационарно (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение).

Формы оказания медицинской помощи:

-неотложная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента. Оказывается в круглосуточном режиме или в кабинете неотложной помощи поликлинического подразделения.

-плановая – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью. Оказывается в стационарных подразделениях больницы, а также в амбулаторно-поликлинических условиях в рабочие дни и в рабочее время.

2.2. При необходимости получения медицинской помощи в амбулаторных условиях Пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом. Телефон регистратуры: (863) 232-32-56; 234-18-33.

2.3. Предварительная запись Пациента на прием к врачу в амбулаторно-поликлинических подразделениях больницы (кроме травматолого-ортопедического отделения для оказания круглосуточной амбулаторной помощи населению (травматологический пункт) осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефону регистратуры;
- Инфомата, расположенного в холле поликлиники (при наличии страхового полиса)
- сайта www.gb-1.ru

2.4. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы врача.

2.5. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом Пациента при первой возможности.

2.6. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, Пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

2.7. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет приём.

2.8. Плановая специализированная медицинская помощь оказывается в следующих отделениях больницы: терапевтическом отделении №2, неврологических отделениях №1 и №2, хирургическом отделении №2, оториноларингологических отделениях №1 и №2 для взрослых и оториноларингологическом отделении для детей, травматологических отделениях №1 и №2, ортопедическом отделении, отделении РХМДЛ, акушерских отделениях, инфекционных боксированных отделениях для

детей №2 и №6, инфекционном боксированном отделении для взрослых №5 и инфекционном боксированном отделении №4 в соответствии с профилем заболевания.

При выявлении у пациента при плановом обследовании и лечении показаний к высокотехнологическим методам лечения последующая помощь оказывается в соответствии с установленным в РО порядком оказания высокотехнологичной медицинской помощи.

Плановая госпитализация пациентов всех профилей осуществляется после предварительного обследования на амбулаторном этапе.

Госпитализация в условиях обеспечения круглосуточного медицинского наблюдения и лечения (стационарно) осуществляется по направлению лечащего врача или врач-специалиста амбулаторно-поликлинического учреждения в соответствии с медицинскими показаниями, требующими госпитального режима, проведения интенсивных методов лечения и круглосуточного наблюдения врача. (перечень необходимых исследований, правила и порядок плановой госпитализации смотри в разделе Порядок плановой госпитализации в отделения).

3.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее 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 или в суд;

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 законодательством;

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;

3.2.9. Бережно относиться к имуществу учреждения.

3.2.10. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

4.1. Категорически запрещается:

- курение на территории, не предусмотренных для курения, а также в любых помещениях учреждения;

- громко разговаривать, использовать ненормативную лексику, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении, 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 (кроме экстренных случаев);

- 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, предназначенную для этих целей. 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. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача

передать данную информацию дежурному медицинскому работнику, либо медицинскому регистратору.

4.6. Персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

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), которая подается в письменном виде через секретаря главного врача. Все претензии подлежат обязательной регистрации и передаются на рассмотрение ответственному лицу.

5.2. Согласно Федерального закона от 2 мая 2006г. N59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" обращение должно содержать Ф.И.О., почтовый или электронный адрес, суть претензии (жалобы). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, **ответ на обращение не дается.**

5.4. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её регистрации у секретаря руководителя Учреждения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу.

5.5. Не получив ответа на претензию (жалобу) в срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, Пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

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 иными 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 проведенного лечения и возможных осложнениях.

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

6.3. 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 ЛИСТКОВ ВРЕМЕННОЙ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

7.3. Для оформления листка временной нетрудоспособности Пациент обязан предоставить лечащему врачу свой паспорт, а также точные данные о месте его работы.

7.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления, которое подлежит обязательной регистрации у секретаря руководителя, получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

Также по письменному заявлению Пациента или его законного представителя возможна выдача снимков Rg, КТ, МРТ – исследований и т.д.

7.5. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении к лечащему врачу или врачу-специалисту, принимающему непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7.6. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией.

8. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, НАХОДЯЩИХСЯ НА СТАЦИОНАРНОМ ЛЕЧЕНИИ В ОТДЕЛЕНИЯХ БОЛЬНИЦЫ

8.1. В больнице действует ограничительный режим свиданий пациентов с родственниками и посетителями, основанный на требованиях соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, антитеррористической и противопожарной безопасности, соблюдения ст. 13 Федерального закона 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации, регламентирующей соблюдение врачебной тайны».

8.2. Возможность посещения пациента законным представителем или членами семьи определяется лечащим врачом с учетом состояния пациента.

8.3. В период введения карантина посещение пациентов запрещено.

8.4. Посещение больных, находящихся на стационарном лечении, разрешено ежедневно с 16.30 до 20.00 часов. В воскресные и праздничные дни - с 11.00 до 13.00 и с 16.30 до 20.00 часов.

8.5. К пациентам допускается одновременно один посетитель.

8.6. Дети до 14 лет к пациентам не допускаются!

8.7. Длительность посещения - не более 20 минут.

8.8. Посетители стационара должны иметь при себе сменную обувь. При отсутствии сменной обуви посетители стационара должны на уличную обувь надевать бахилы.

8.9. При посещении пациента в палате посетители обязаны снять верхнюю одежду.

ПОСЕТИТЕЛЯМ ЗАПРЕЩЕНО:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил) в помещениях стационара;
- курить согласно Федеральному закону №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии опьянения,
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, использовать ненормативную лексику, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
- иметь при себе колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
- использовать постельное белье, подушки, одеяла со свободных кроватей в палатах;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользоваться служебными телефонами;

Внимание! За нарушение режима и правил внутреннего распорядка больницы посетителями (родственниками, законными представителями и т.д.) пациента могут выписать досрочно с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.