

Правила внутреннего распорядка для пациентов

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила)— это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ОБУЗ «Шуйская ЦРБ», права и обязанности пациента, правила поведения в структурных подразделениях учреждения и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ОБУЗ «Шуйская ЦРБ», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

2. Правила внутреннего распорядка ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок госпитализации и выписки пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

3. Правила внутреннего распорядка ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данном учреждении. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно, а при нахождении на стационарном лечении — письменно.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИЕ ОТДЕЛЕНИЯ ОБУЗ Шуйская ЦРБ»

1. Оказание медицинских услуг в ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» осуществляется на основании непосредственного обращения пациента или его законного представителя.

2. Медицинская помощь в поликлиники ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» осуществляется на основании личной записи в регистратуре при непосредственном обращении пациента, электронной записи, предварительной записи по телефону к узким специалистам в плановом порядке. Оказание медицинских услуг Пациентам осуществляется также в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по электронной записи, а также льготной категории граждан, перечень которых утвержден законодателем.

Медицинская помощь может быть оказана на дому. Активный вызов о необходимости оказания медицинской помощи на дому осуществляется пациентом либо его законным представителем при его обращении в регистратуру по телефону, либо медицинским работником по показаниям..

3. Информацию о перечне медицинских услуг, времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; а также о правилах вызова врача на дом; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов главным врачом, его заместителями, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в выходные и праздничные дни, Пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холлах амбулаторно-поликлинических отделений ОБУЗ «Шуйская ЦРБ».

4. В регистратуре амбулаторно-поликлинических отделений ОБУЗ Шуйская ЦРБ» при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- данные страхового медицинского полиса;
- адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- контактный номер телефона;
- место работы, занимаемая должность;
- для оформления листка нетрудоспособности — место работы.

Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие Пациента (его законного представителя) на обработку персональных данных по утверждённой форме. После этого пациент направляется к кабинету врача. Медицинская помощь пациентам с жизнеугрожающими состояниями, в том числе лицам без гражданства и прописки, оказывается без полиса ОМС.

5. ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала объединения, либо имуществу объединения.

6. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» согласно графика приёма должностными лицами учреждения.

III. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

1. В стационарное отделение ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» госпитализируются пациенты, нуждающиеся в стационарной медицинской помощи по направлению врачей амбулаторно-поликлинических отделений, врачебно-фельдшерских бригад СМП, а также при самостоятельном обращении граждан учреждений.

2. При приёме больного в стационар врачом приемного отделения (дежурным врачом) производится тщательный осмотр и устанавливается предварительный диагноз.

3. При оформлении пациента в стационар медицинскими сотрудниками учреждения оформляется медицинская документация установленного образца согласно действующего законодательства.

4. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается врачом приемного отделения (дежурным врачом). Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал приемного отделения.

5. При госпитализации больного дежурный персонал отделения обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учётом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в палату.

6. Лечение и обследование Пациентов в стационаре ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» осуществляется в соответствии с Порядками и Стандартами оказания медицинской помощи.

7. Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. Выписка из стационарного отделения разрешается:

- при выздоровлении больного;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другую организацию здравоохранения;
- по письменному требованию больного либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих.

В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения главного врача или заместителя директора по медицинской части.

8. Перед выпиской из стационара производится заключительный осмотр больного. В день его выписки Пациенту на руки выдается выписка из истории болезни, листок временной нетрудоспособности (по показаниям).

9. История болезни после выписки Пациента из отделения оформляется лечащим врачом и сдается на хранение в медицинский архив организации.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях — на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- беречь медицинское имущество ;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения.

3. На территории всех подразделений ОБУЗ Шуйская ЦРБ» запрещено курение.

V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОБУЗ «ШУЙСКАЯ ЦРБ» И ПАЦИЕНТОМ

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю учреждению или его профильным заместителям, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — секретарю ОБУЗ «Шуйская ЦРБ», а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись секретаря с указанием входящего номера либо подпись главного врача (его заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 30 дней с момента подачи жалобы.

5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

VI. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иным медицинским персоналом ОБУЗ «Шуйская ЦРБ». Она должна содержать сведения о результатах обследования, 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.

2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений членам его семьи.

3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю

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

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

6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ОБУЗ «Шуйская ЦРБ» является собственностью учреждения. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя учреждения, получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного должностным лицом ОБУЗ «Шуйская ЦРБ». Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

VII. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, ВЫПИСКИ ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.
2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности.
3. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией (далее — ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.
4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.
5. При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдаётся в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больным не был освидетельствован врачом.
6. В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием наркотического опьянения, листок нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой в истории болезни (амбулаторной карте) и в листке нетрудоспособности.
7. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдаётся справка установленной формы.
8. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи или средние медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
9. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.