Приложение № 1

СОГЛАСОВАНО
председатель ПК _____ И.В. Гостева
протокол от 05.02.2018 № 19

УТВЕРЖДЕНО
приказом ОБУЗ «КГДП № 5» от
5.02.2018 № 12-пп

П Р А В И Л А
поведения пациентов в Областном бюджетном учреждении здравоохранения «Курская городская детская поликлиника № 5» комитета здравоохранения Курской области

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИ

1.1. Настоящие правила поведения пациентов (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2012 № 1152 «Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности», Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Курской области», Уставом Областного бюджетного учреждения здравоохранения «Курская городская детская поликлиника № 5» комитета здравоохранения Курской области.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в Областном бюджетном учреждении здравоохранения «Курская городская детская поликлиника № 5» комитета Курской области (далее – медицинская организация) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников медицинской организации. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.3. Субъектами соблюдения настоящих Правил являются:

- пациенты (физические лица, которым оказывается медицинская помощь или которые обратились за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у них заболеваний и от их состояния) медицинской организации;

- лица, сопровождающие пациента, а также его законные представители;

- иные посетители медицинской организации.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах медицинской организации, на сайте медицинской организации в сети «Интернет», а также имеются в необходимом количестве у врачебного персонала медицинской организации.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. Пациент имеет право на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 N 406н, приказом Минздрава России от 21.12.2012 № 1342н ;

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) получение консультаций врачей-специалистов;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных данных пациента;

7) отказ от медицинского вмешательства;

8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

10) предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

11) получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также и на платной основе;

12) получение копий со всех страниц личных медицинских документов;

13) реализацию иных прав, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.2. Пациент обязан:

1) заботиться о сохранении своего здоровья;

2) в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

3) находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;

4) проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;

5) своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

6) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

7) информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

8) своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

9) немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

10) посещать подразделения медицинской организации и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении (талоне посещения) датой и временем;

11) бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинской организации.

12) проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности (ст. 2 Федерального закона от 06 марта 2006 г. № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»), иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических требований, обеспечения личной безопасности работников медицинской организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- проносить в здания и служебные помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях медицинской организации (центральное стерилизационное отделение, и т.п.) без разрешения руководства медицинской организации;

- принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для приема пищи;

- курить и распивать спиртные напитки на территории и в помещениях медицинской организации;

- громко разговаривать, шуметь;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории медицинской организации любую информацию и объявления без разрешения руководства медицинской организации;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного согласования с руководством медицинской организации;

- находиться в помещениях медицинской организации в верхней уличной одежде в холодное время года, в грязной обуви;

- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинской организации;

- проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

- осуществлять любую агитационную и рекламную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;

- принимать препараты без согласования с лечащим врачом, в том числе, назначенные другими специалистами или купленные самостоятельно.

2.4. Посетители медицинской организации не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей медицинской организации. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ. При этом медицинская организация (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей

поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители медицинской организации считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

2.5. Информация о медицинском работнике при оказании им медицинской помощи пациенту, полученная с помощью фото, аудио или видеозаписи, включая изображение и голос медицинского работника, является информацией ограниченного доступа и ее обнародование и использование без согласия последнего невозможно, за исключением случаев установленных федеральным законодательством Российской Федерации.

3. ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

3.1. График работы медицинской организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

3.2. Режим работы медицинской организации и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

3.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала медицинской организации и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

4.1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за медицинскими организациями по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживаемой медицинской организации, вопрос прикрепления решается в соответствии с приказом Министерства

здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 года N 406н, приказом, приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 N 406н, приказом Минздрава России от 21.12.2012 № 1342н.

4.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи. Вызов экстренных служб осуществляется через единый телефонный номер: 112, для операторов сотовой связи введен дополнительный единый номер круглосуточного вызова скорой медицинской помощи: 103.

4.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру медицинской организации либо записаться на прием через Интернет (Портал государственных услуг). При первичном или повторном обращении в регистратуру медицинской организации пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), и действующий страховой полис пациента, СНИЛС. В регистратуру медицинской организации 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), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

4.4. Медицинская карта пациента (история развития ребенка) является собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре медицинской организации. Медицинская карта пациента (история развития ребенка) может выдаваться на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другую медицинскую организацию. Информация о выдаче медицинской карты пациента (истории развития ребенка) на руки заносится в специальный Журнал. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты пациента

(истории развития ребенка) из медицинской организации без согласования с руководством медицинской организации.

4.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

4.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре, в приемной главного врача в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле медицинской организации, на официальном сайте медицинской организации.

5. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ ПАЦИЕНТОВ

5.1. Госпитализация в стационар осуществляется в случаях:

- направления лечащим или участковым врачом;
- доставкой бригадой скорой медицинской помощи;
- самостоятельного обращения больного в приемное отделение по экстренным показаниям;

5.2. Показания к госпитализации:

- Экстренный случай - острые заболевания, обострения хронических болезней, отравления и травмы, состояния, требующие интенсивной терапии, круглосуточного медицинского наблюдения.

- *Плановая госпитализация* – проведение диагностики и лечения, требующие круглосуточного медицинского наблюдения. При госпитализации гражданина в больничное учреждение (стационарное) ему по клиническим показаниям устанавливается режим дневного или круглосуточного медицинского наблюдения.

5.3. Объем оказания помощи определяется в соответствии с лицензией медицинской организации установленного образца. В случаях, когда объем помощи выходит за рамки возможностей медицинской организации, больной должен быть направлен в медицинскую организацию с необходимыми возможностями либо к его лечению должны быть привлечены соответствующие специалисты в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи.

5.4. Документы, необходимые для госпитализации:

- страховой медицинский полис;
- направление от врача;
- результаты назначенных анализов;
- документ, удостоверяющий личность.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

6.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинской организации или к дежурному врачу согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию медицинской организации в письменном виде.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема по личным вопросам. 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, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.4. В случае, если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование медицинской организации, 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 (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6.7. Письменное обращение, поступившее в медицинскую организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.2. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

7.3. В случае причинения ущерба имуществу медицинской организации пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.