

ПРИКАЗ

от 09 ноября 2023г.

№ 76 *df*

г. Благовещенск

Об утверждении Правил внутреннего
распорядка для потребителей медицинских
(немедицинских) услуг в ГБУЗ АО «АОКВД»

Во исполнение требований Федерального закона Российской Федера-
ции от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Рос-
сийской Федерации» (в редакции от 06.03.2019г.)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских
(немедицинских) услуг ГБУЗ АО «АОКВД» (приложение).

2. Назначить ответственными лицами за организацию работы в струк-
турных подразделениях ГБУЗ АО «АОКВД» по информированию пациента о
Правилах внутреннего распорядка заведующих структурными подразделе-
ниями: в поликлинике - заведующего Бойкову Л.С., в стационарном отделе-
нии Гранину И.В., в клиничко- диагностической лаборатории Прокопчук Т.В.

3. Установить, что каждый лечащий врач является ответственным ли-
цом за непосредственное информирование пациента о Правилах внутреннего
распорядка.

4. Руководителю филиала ГБУЗ АО «АОКВД» в г. Свободный Левину
М.М. обеспечить исполнение настоящего приказа на подведомственной тер-
ритории.

5. Приказ по ГБУЗ АО «АОКВД» от 01.04.2019 года № 40\д считать
утратившим силу.

5. Секретарю Шапоренко В.В. ознакомить с приказом всех заинтересо-
ванных лиц под роспись.

6. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на замест-
теля главного врача по медицинской части Базанова Е.К.

Главный врач



А.В. Платонов

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка медицинской организации для пациентов (далее Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведения пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участником правоотношений - пациентом (его представителем) и лечебным учреждением.

1.2 Внутренний распорядок определяется нормированными актами государственных органов, настоящими Правилами, приказами главного врача ГБУЗ АО «АОКВД» и иными локальными нормативными актами.

1.3 Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а так же иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

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

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

2. Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками 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.

2.2 Пациент обязан соблюдать:

- режим работы учреждения;
- правила внутреннего распорядка диспансера для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- требования пожарной безопасности;
- санитарно-противоэпидемиологический режим;
- установленный в диспансере регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

2.3 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников диспансера, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается**:

- проносить в здание и служебные помещения диспансера 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;
- приходить в диспансер с животными;
- приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях диспансера в верхней одежде, грязной обуви (за исключением случаев оказания неотложной и экстренной помощи);
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях диспансера без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить и распивать спиртные напитки в здании диспансера, в т.ч. на крыльце;
- посещать диспансер 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 диспансера сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов);
- играть в азартные игры в помещениях и на территории диспансера;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения диспансера документы, полученные для ознакомления;
- выносить медицинскую карту пациента из поликлиники без согласования с руководством диспансера;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- выносить из диспансера имущество и оборудование;

- размещать в помещениях и на территории диспансера объявления без разрешения администрации диспансера;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации диспансера;
- выполнять в помещениях диспансера функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях диспансера в иных коммерческих целях;
- парковать автомобили у главного входа в диспансер, преграждать проезд служебного транспорта к зданию диспансера;
- оставлять личные вещи без присмотра.

3. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и диспансером

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 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».

3.1 В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию диспансера согласно графику приема граждан или обратиться к администрации диспансера в письменном виде.

3.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал 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.

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

3.4 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.

3.5 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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.

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

3.7 Письменное обращение, поступившее администрации диспансера, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

3.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию диспансера, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1 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 диспансера. 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.

4.2 У 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.

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

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

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

5. График работы диспансера и ее должностных лиц

5.1 График работы диспансера и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка диспансера.

5.2 Режим работы диспансера 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.

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

5.4 Прием пациентов и их законных представителей главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте поликлиники.

5.5 Режим работы диспансера утверждается главным врачом.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

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

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