

ООО «Елизаветинская больница»

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

М.В. Гримов.

«10» ноября 2021 года

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Елизаветинская больница» (далее – Больница)

I. Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей Больницы включают:

- порядок обращения в Больницу;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей Больницы;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Больницей и пациентом, а также иными посетителями Больницы;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Больницы и ее должностных лиц;

2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих исследования в Больнице, а также иных посетителей Больницы.

3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей Больницы должны находиться в доступном месте (в регистратуре), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

II. Порядок обращения пациентов в Больницу

1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за Больницей по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия главного врача (заведующего поликлиникой) и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.
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 травмпункт Больницы по графику работы, телефон регистратуры травмпункта (342) 202-88-03, либо в службу скорой медицинской помощи по телефонам: 03 или 112 круглосуточно.
3. Медицинская помощь населению осуществляется в Больнице и при необходимости пациентам поликлиники по показаниям на дому в будние дни с 08-00 до 20-00, в выходные и праздничные дни с 09-00 до 13-00 по предварительной записи.
4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру Больницы лично или по телефонам (342) 236-85-55, 236-76-60, 236-81-77, 89027977836, либо записаться на прием через электронную запись. При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента.
5. 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 регистрации на

- основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса и др.
6. Медицинская карта пациента является собственностью Больницы и должна храниться в картохранилище. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Больницы без согласования с руководством.
 7. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
 8. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и участковым врачам терапевтам в Больнице осуществляется непосредственно через окно регистратуры, по телефонному звонку либо самостоятельно через действующие электронные ресурсы. Острые больные и больные, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, принимаются врачами специалистами в специально отведенные часы либо дежурным участковым врачом.
 9. 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 у дежурного администратора в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.
 10. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.
 11. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача-терапевта либо врача-специалиста, по необходимости с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей Больницы

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - обследование и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 - перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
 - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
 - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
 - обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
 - сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей Больницы;
- бережно относиться к имуществу Больницы;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередьность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с медицинскими работниками на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в отделения и кабинеты Больницы в сменной обуви или бахилах, при объявлении соответствующего режима в средствах индивидуальной защиты (маски, перчатки и прочее), верхнюю одежду оставлять в гардеробе и др. Соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях.

3. Посетители Больницы не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Больницы. Оскорблениe, 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 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом Больница (её работники) вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко- и видеозапись посетителей Больницы и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Больницы считаются предупрежденными о проведении в отношении них фотосъемки, звуко- и видеозаписи.

4. Всем лицам, находящимся на территории Больницы, запрещается:

- Распивать спиртные напитки, входить в Больницу в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- Самовольно проникать в служебные помещения Больницы.
- Приносить в Больницу легковоспламеняющиеся, отправляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Больницы.
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Больницей

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие 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 Больницы или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию Больницы в письменном виде.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится 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.

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

3. 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.

4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, 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, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Больницы, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Больницы. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

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

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

VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

2. Документации, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, оформляются лечащим врачом в электронном виде после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачам, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

4. Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре Больницы.

5. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель:

1) представляет письменное заявление о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них;

2) предъявляет при подаче заявления, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них документ, удостоверяющий личность пациента.

Выдача медицинских документов (их копий) и выписок из них осуществляется лично пациенту или его законному представителю и может предоставляться без согласия гражданина только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ, третьим лицам в установленном законодательством РФ порядке.

6. Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий 07 (семи) календарных дней со дня регистрации заявления, за исключением, когда в заявлении определен иной срок предоставления медицинских документов (их копий, выписок из них), но не менее 07 (семи) календарных дней со дня регистрации заявления, либо иной срок предоставления медицинской документации, в соответствии с законодательством РФ.

7. Выписки из медицинских документов оформляются лечащим врачом в произвольной форме с проставлением штампа с реквизитами Больницы, заверяются подписью и личной печатью лечащего врача, в особых случаях подписью заведующего подразделением (главного врача) и печатью Больницы.

8. Копии и выписки из медицинских документов оформляются и предоставляются пациенту или его законному представителю в одном экземпляре.

9. По письменным запросам организаций медицинская документация представляется в установленном законодательством РФ порядке.

VII. График работы Больницы и ее должностных лиц.

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

2. Режим работы Больницы 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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем Больницы в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации. График и режим работы утверждаются руководителем Больницы.

4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями (заведующими подразделений) осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на стенде рядом с регистратурой.

Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.