

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ
«КОПЬЁВСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»
(ГБУЗ РХ «Копьёвская РБ»)**

П Р И К А З

« 20 » 11 2023 г.

№ 225

п. Копьево

**Об утверждении Правил внутреннего распорядка
для потребителей медицинских услуг**

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приказываю:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее - Правила) согласно Приложения №1.
2. Разместить Правила на информационных стендах ГБУЗ РХ «Копьёвская РБ», в том числе в структурных подразделениях, а также на официальном сайте ГБУЗ РХ «Копьёвская РБ» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (kopcrb.ru) и портале здравоохранения Республики Хакасия в сети Интернет (www.mz19.ru).
3. Приказ ГБУЗ РХ «Копьёвская РБ» от 17.04.2020 г. №123 «Об утверждении Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг» признать утратившим силу.
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач
ГБУЗ РХ «Копьёвская РБ»



Н.П. Назарова

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов и разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», иными нормативными актами.

Правила – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в ГБУЗ РХ «Копьёвская РБ» (далее – учреждение), его права и обязанности, правила поведения в учреждении.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством Российской Федерации прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

1.2. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право предоставления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители (усыновители, опекуны).

2. Порядок обращения потребителя медицинских услуг

2.1. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее структурное подразделение медицинского учреждения.

2.2. В случае обращения пациентов в учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, учреждение передает сведения в правоохранительные органы по месту нахождения медицинской организации.

2.3. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу, лично либо по телефону 2-19-01, а также посредством записи через электронную регистратуру.

2.4. При обращении в учреждение пациент предъявляет документы, предусмотренные действующим законодательством (паспорт гражданина или иной

документ, его замещающий, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС).

2.5. При первичном обращении в медицинскую организацию пациенту следует явиться на прием за 15 минут до начала приема. Это время требуется для заполнения необходимой медицинской документации (карта амбулаторного (стационарного) больного, иные документы). Медицинская документация является собственностью учреждения.

2.6. При входе в учреждение в холодное время пациент обязан оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

При пребывании в медицинской организации не следует оставлять свои вещи без присмотра. Медицинская организация не отвечает за их сохранность.

2.7. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы учреждения, «свободных окон» и желания пациента. Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то он должен заблаговременно сообщить об этом по телефону 2-19-01. Гражданин, опоздавший на прием к врачу к назначенному времени более чем на половину от запланированного времени, не принимается. Осуществляется повторная предварительная запись пациента на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру на другую дату.

Реализация права пациента на получение плановой медицинской помощи не должна ущемлять прав других пациентов данной медицинской организации на своевременный прием у врача в установленное время их предварительной записи.

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

2.9. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.10. При нахождении в медицинской организации пациенту запрещается:

- проносить в любые помещения учреждения 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 помещения учреждения крупногабаритные предметы, в том числе чемоданы, корзины и т.п.;

- курить;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку;

- находиться в верхней одежде;

- употреблять алкогольные напитки, токсические и наркотические вещества;

- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

- осуществлять телефонные звонки посредством функции "громкая связь" и использовать телефон с включенным звонком;

- производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории медицинской организации без письменного разрешения главного врача (а при его отсутствии - заместителя главного врача);

- приходить в медицинскую организацию в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях медицинской организации может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить медицинскую документацию, выданную для ознакомления, из медицинского учреждения;
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, а также с информационных стендов;
- грубить персоналу учреждения или иным лицам, находящимся в учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- бросать мусор на пол;
- размещать в помещениях и на территории учреждения какие-либо объявления без разрешения главного врача медицинского учреждения;
- преграждать проезд транспорту скорой медицинской помощи, а также санитарному транспорту, к зданию медицинского учреждения.

2.11. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила.

3. Права и обязанности пациента

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

3.1.1. На выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.4. Получение консультаций врачей-специалистов;

3.1.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;

3.1.6. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;

3.1.8. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.9. Получение питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

3.1.10. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.11. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.12. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.1.13. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

3.1.14. Обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, а также в контролирующие и/или надзирающие органы или суд.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья. Соблюдать правила личной гигиены;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

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. 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.

Своевременно и точно выполнять требования и предписания лечащего врача. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

3.2.6. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, своевременно являться на прием к врачу либо предупреждать о невозможности явки;

3.2.7. Бережно относиться к имуществу учреждения;

3.2.8. Соблюдать внутренний распорядок работы организации, тишину, чистоту и порядок.

3.2.9. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

3.2.10. Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу учреждения.

3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом учреждения своих обязанностей.

4. Права и обязанности лечащего врача

4.1. Лечащий врач имеет право:

4.1.1. По согласованию с главным врачом медицинского учреждения отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

4.2. Лечащий врач обязан:

4.2.1. Организовать обследование и лечение пациента;

4.2.2. Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;

4.2.3. При необходимости созвать консилиум врачей.

5. Правила посещения родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента в медицинской организации

5.1. Медицинская организация предоставляет возможность родственникам и иным членам семьи или законным представителям пациента в медицинской организации (далее - посетители), посещать его в медицинской организации, в соответствии с настоящими Правилами.

5.2. При согласии пациента посещение его возможно иными гражданами в медицинской организации, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях.

5.3. Посещение пациента осуществляется с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации, с согласия пациента (его законного представителя) с соблюдением настоящих Правил.

5.4. Посещение пациента осуществляется с разрешения руководителя структурного подразделения медицинской организации, в которой пациенту оказывается медицинская помощь в стационарных условиях, дежурного врача или ответственного лица в случае:

- если состояние пациента не позволяет выразить согласие на посещение и (или) отсутствуют законные представители;
- посещения пациента, находящегося в тяжелом состоянии, в палате, в том числе предназначенной для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий.

5.5. При посещении пациента в палате реанимации и интенсивной терапии допускается одновременное нахождение в указанной палате не более двух посетителей одного пациента. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

5.6. Посетителям запрещается препятствовать оказанию медицинской помощи.

5.7. При посещении медицинской организации посетителям следует отключить или перевести в беззвучный режим мобильные телефоны и иные средства связи.

5.8. Медицинская организация размещает информацию о правилах организации посещения пациента, включая информацию о требованиях, установленных санитарными правилами, на своем официальном сайте в информационно-коммуникационной сети Интернет и в общедоступных местах в медицинской организации.

5.9. Посещения родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии разрешается при выполнении следующих условий:

- Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

- Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

- Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

- Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.

- Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

- Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

- Одновременно разрешается находиться в палате не более чем двум посетителям.

- Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

- Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается на рассмотрение главного врача медицинского учреждения.

6.2. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту в установленный законом срок по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

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

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики, 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 ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведения лечения и возможных осложнениях.

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

7.3. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну и могут предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

8. Ответственность за нарушение Правил

8.1. В случае нарушения пациентами, их законными представителями и иными посетителями Правил, работники медицинского учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.2. Воспрепятствованию осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского учреждения, другим пациентам и

посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинского учреждения, неисполнение законных требований работников медицинского учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации ГБУЗ РХ «Копьёвская РБ», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.3. Нарушение Правил поведения, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.