

Правила внутреннего распорядка для пациентов

ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Башкортостан Городская клиническая больница №21 г Уфа (далее ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа, учреждение, больница) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений- пациентом (его представителем) и ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа, и распространяются на все структурные подразделения ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа.

1.2. Основанием для разработки настоящих Правил являются Конституция РФ, Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 25.06.2012) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", действующее гражданское законодательство, а также Устав учреждения.

1.3. Порядок ввода в действие и изменения Правил:

1.3.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения главным врачом и действуют бессрочно, до замены их новыми Правилами.

1.3.2. Все изменения в Правила вносятся приказом.

1.3.3. Все пациенты больницы должны быть ознакомлены с настоящими

Правилами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы учреждения и его должностных лиц;
- информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах в отделениях в доступных для пациентов местах, на официальном сайте ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа: www.ufagkb21.ru

1.7. Факт ознакомления пациентов с Правилами внутреннего распорядка подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте.

2. Порядок обращения пациента в ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа

2.1. При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой медицинский полис (при наличии). В регистратуре учреждения 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 (паспорт), серия и номер паспорта, номер телефона, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и должна храниться в ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из учреждения без согласования с руководством.

2.2. Прием пациентов организован в приемном отделении стационара. В поликлинике и его отдаленных структурных подразделениях - по предварительной записи. Возможна предварительная запись по телефону или через сеть интернет на сайте учреждения.

2.3. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после консультации пациентов специалистами в установленном порядке. Плановая госпитализация проводится при наличии полного комплекта документов, необходимых для госпитализации.

2.4. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан директором и его заместителями, пациент может получить на информационных стендах, электронной регистратуре (232 32 98), а так же на сайте учреждения.

2.5. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствие с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. От 25.06.2012) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации":

3.1. 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 противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения заместителя директора по лечебной работе 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 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 «врачебной тайны» медицинскими работниками (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.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения и режим дня;
- бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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;

- выполнять медицинские предписания, соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (не допускать нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил) и др.);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях (Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака");
- соблюдать правила запрета на распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ на территории медицинского учреждения;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 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;
- в случае получения платной медицинской услуги, оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

3.4. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление учреждения после 19.00 и до завершения курса лечения (при лечении в стационаре круглосуточного пребывания);
- одновременное лечение в другом учреждении без согласования с лечащим врачом;
- отказ от направления или несвоевременная явка на врачебную комиссию или медицинскую социальную экспертизу (МСЭ);
- распитие на территории учреждения спиртных напитков, а также употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

- курение на территории медицинского учреждения;
- парковка личного автотранспорта на территории больницы, за исключением случаев на время посадки-высадки пассажиров, из числа «неходячих пациентов» по согласованию с представителем охранной службы (начальником штаба ГО больницы).

3.5. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка.

4. Порядок разрешения конфликтов

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ (далее – Федеральный закон).

4.1. 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 учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заместителю главного врача по медицинской части или иному должностному лицу Учреждения.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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.

4.4. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – документоведу через канцелярию ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа, а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. На втором экземпляре проставляется входящий номер и дата.

4.5. 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.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя,

отчество соответствующего должностного лица, 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.

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

4.8. Письменное обращение, поступившее администрации ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа, направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении.

4.10. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, заведующим отделением или иными должностными лицами ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа. 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 им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

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

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

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у-для учащихся). Документы, удостоверяющие

временную нетрудоспособность, и выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом в отделении.

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

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6.6. Выписки из медицинской документации, а также рентгеновские снимки пациентов, хранящиеся в медицинском архиве ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа, выдаются пациентам при наличии документа, удостоверяющего личность, а их родственникам по заявлению пациента на основании доверенности и документа, удостоверяющего личность.

7. График работы ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа и его должностных лиц

7.1. График работы ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа и его 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа по согласованию с представительным органом трудового коллектива. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа по понедельникам с 16.30 до 17.30, заместителями главного врача по медицинской части и ОМР с 16.00 до 17.00 – по экспертизе временной нетрудоспособности - по четвергам с 16.00 до 17.00, заведующего поликлиникой - по понедельникам с 16.00 до 17.00.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Предоставление платных медицинских услуг гражданам регламентируется Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и Положения об оказании платных медицинских услуг, утвержденных главным врачом ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа.

- 8.2. Право оказания платных медицинских услуг в ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа предусмотрено Уставом учреждения.
- 8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.
- 8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
- 8.5. Платные услуги оказываются пациентам на основании заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг, а также прейскуранта цен на медицинские услуги, утверждаемого приказом главного врача ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа.
- 8.6. Оплата медицинской услуги производится: с согласия пациента при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса, либо в полном объеме после ее принятия.
- 8.7. Порядок оплаты услуг (работ) проводится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 8.8. Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на информационных стендах, официальном сайте больницы.
- 8.9. Отношения между работником больницы и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.
- 8.10. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с действующим Российским законодательством.

Приложение

к Правилам внутреннего распорядка
для пациентов ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа
(утверждены приказом ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа
от 21.03.2014 г. № 350-ОД)

Режим дня для пациентов ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа

07.00 – Подъем

07.00 – 08.30 диагностические процедуры, утренний туалет

08.30 – 09.30 завтрак

09.30 – 11.00 врачебный обход

11.00 – 14.00 выполнение врачебных назначений

14.00 – 15.00 обед

15.00 – 17.00 тихий час

17.00 – 19.00 общение с посетителями

19.00 – 20.00 ужин

20.00 – 22.00 выполнение врачебных назначений,

22.00 – 23.00 вечерний туалет, подготовка ко сну

23.00 – сон

Категорически запрещено

1. Нарушать режим дня и порядок назначенного лечения (обследования).
2. Нарушать лечебно-охранительный режим учреждения:
 - 2.1. курить,
 - 2.2. распивать спиртные напитки,
 - 2.3. играть в азартные игры,
 - 2.4. нарушать покой пациентов и др.
3. Нарушать правила поведения пациента в медицинских организациях:

- 3.1. этику и нормы поведения в общественных местах,
- 3.2. наносить вред больничному имуществу,
- 3.3. использовать электронагревательные приборы,
- 3.4. хранить в палате скоропортящиеся продукты, ценности,
- 3.5. утилизировать отходы (мусор) через окна,
- 3.6. посещать другие отделения без необходимости (назначения врача),
- 3.7. покидать территорию больницы без уважительных причин.

(Статья 27. Обязанности граждан в сфере охраны здоровья ФЗ 21 ноября 2011 года № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»)