

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 21 ГОРОДА УФА
(ГБУЗ РБ ГКБ № 21 г. Уфа)

ПРИКАЗ

09 января 2018 г.

г. Уфа


№ 44-00

**Об утверждении Правил внутреннего распорядка
для пациентов в ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа**

С целью обеспечения лечебно – охранительного и санитарно – эпидемического режимов для пациентов, находящихся на лечении в ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа, п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов в ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа (далее - Правила) (Приложение к настоящему Приказу).
2. Начальнику отдела информационных технологий А.Ф. Мусину обеспечить размещение Правил на официальном сайте.
3. Заместителям главного врача по терапии Л.С. Кокиной, по хирургической помощи Э.М. Сакаеву довести данный приказ до сведения заведующих структурными подразделениями.
4. Заведующим структурными подразделениями обеспечить доведение Правил до сведения пациентов.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по лечебной работе О.С. Усатову

Главный врач

 Г.Т. Мустафина

**Правила внутреннего распорядка для пациентов
в ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа**

- 1. Общие положения**
2. 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.
3. 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.
4. Порядок ввода в действие и изменения Правил:
 - 4.1 Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения главным врачом и действуют бессрочно, до замены их новыми Правилами.
 - 4.2 Все изменения в Правила вносятся приказом.
 - 4.3 Все пациенты больницы должны быть ознакомлены с настоящими Правилами.
5. 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.
6. 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;
 - 6.1 график работы учреждения и его должностных лиц;
 - 6.2 информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

7. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах в отделениях в доступных для пациентов местах. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа: www.utagkb21.ru
8. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте (амбулаторного, стационарного больного) с получением краткой памятки в устной форме.

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

- 9.1 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 ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа без согласования с руководством.
- 9.2 Прием пациентов организован в консультативно-реабилитационном отделении по предварительной записи. Возможна предварительная запись по телефону или через сеть интернет на сайте учреждения.
- 9.3 Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после консультации пациентов специалистами ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа в установленном порядке. Плановая госпитализация проводится при наличии полного комплекта документов, необходимых для госпитализации.
- 9.4 Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом и его заместителями, пациент может получить на информационных стендах, электронной регистратуре (тел.: 232-32-98), а так же на сайте учреждения (www.ufagkb21.ru).
- 9.5 В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности.

Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы.

10. Права и обязанности пациентов.

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

- 10.1 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.
- 10.2 перевод к другому лечащему врачу с разрешения заместителя главного врача по лечебной работе при согласии другого врача;
- 10.3 обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- 10.4 добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 10.5 отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 10.6 обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 10.7 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;
- 10.8 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.
- 10.9 Пациент обязан:

- 10.9.1 соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- 10.9.2 бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов;
- 10.9.3 уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 10.9.4 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;
- 10.9.5 выполнять медицинские предписания, соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- 10.9.6 сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 10.9.7 соблюдать санитарно - гигиенические нормы (нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил));
- 10.9.8 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");
- 10.9.9 соблюдать правила запрета на распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ на территории медицинского учреждения;
- 10.9.10 исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 10.9.11 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;
- 10.9.12 в случае получения платной медицинской услуги, оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги.
- 10.10 За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.
- 10.11 Нарушением считается:
 - 10.11.1 грубое или неуважительное отношение к персоналу;
 - 10.11.2 неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на

- процедуру;
- 10.11.3 несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- 10.11.4 прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- 10.11.5 самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- 10.11.6 одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- 10.11.7 отказ от направления или несвоевременная явка на врачебную комиссию или медицинскую социальную экспертную комиссию (МСЭК);
- 10.11.8 распитие на территории учреждения спиртных напитков, а также употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 10.11.9 курение на территории медицинского учреждения.
- 10.12 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 ГБУЗ РБ ГKB №21 г Уфа.

11. Порядок разрешения конфликтов

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ (в ред. от 02.07.2013 г.) (далее - Федеральный закон).

11.1 К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций сфере медицинской помощи относятся:

- 11.1.1 оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- 11.1.2 нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- 11.1.3 нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

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

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.

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

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.

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.

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

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

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

12. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

12.1 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 ГКБ №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.
- 12.2 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.
 - 12.3 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
 - 12.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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

- 13.1 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.
- 13.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся).
- 13.3 Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, оформляются регистраторами оперативного отдела, выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.
- 13.4 За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, а также регистраторы, которым предоставлено право их оформления, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
- 13.5 Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.
- 13.6 Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию пациента ему предоставляются копии его медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.
- 13.7 Выписки из медицинской документации, а также рентген снимки пациентов, хранящиеся в медицинском архиве ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа, выдаются пациентам при наличии документа, удостоверяющего личность, а их родственникам по заявлению пациента на основании доверенности и документа, удостоверяющего личность.

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

- 14.1 График работы ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 14.2 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.
- 14.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа и по согласованию с представительным органом трудового коллектива. График и режим работы утверждаются главным врачом.
- 14.4 Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Прием граждан по личным вопросам главным врачом больницы и его заместителями осуществляется по понедельникам с 16-00 до 17-00 ч.

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

- 15.1 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 больницы.
- 15.2 Право оказания платных медицинских услуг в ГБУЗ РБ ГКБ №21 г. Уфа предусмотрено Уставом учреждения.
- 15.3 Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.
- 15.4 Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
- 15.5 Платные услуги оказываются пациентам на основании заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг, а также прейскуранта цен на медицинские услуги, утверждаемого приказом главного врача.
- 15.6 Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

- 15.7 Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа категорически **запрещена!**
- 15.8 Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на информационных стендах.
- 15.9 Отношения между ГБУЗ РБ ГKB №21 г. Уфа и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.
- 15.10 Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.