



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное учреждение здравоохранения Архангельской области
«АРХАНГЕЛЬСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ
ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

ПРИКАЗ

от 01 февраля 2018 г. № 4-а

г. Архангельск

Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов

В целях реализации норм Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", приказываю:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов Государственного автономного учреждения здравоохранения Архангельской области «Архангельская клиническая офтальмологическая больница».
2. Признать утратившим силу приказ ГБУЗ АО «АКОБ» от 30.07.2014г. №77 «Об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов в ГБУЗ Архангельской области «АКОБ»».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части.

Главный врач

В.А. Кабанов

исп. Федоров Б.Б.

Направлено: всем

УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
ГАУЗ АО «АКОБ»
От 01.02. 2018 г. № 4-а

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Государственного автономного учреждения здравоохранения Архангельской области «Архангельская клиническая офтальмологическая больница»
(ГАУЗ АО «АКОБ»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. «Правила внутреннего распорядка ГАУЗ АО «АКОБ» (далее — Медорганизация) для пациентов» (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Медорганизации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и Медорганизацией и распространяются на все ее структурные подразделения и всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов Медорганизации включают:

- порядок обращения пациентов за медицинской помощью;
- порядок госпитализации и выписки пациента;
- права и обязанности пациента;
- правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медорганизацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.3. Правила размещаются на информационных стендах всех подразделений Медорганизации в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Медорганизации. С «Общими правилами поведения пациентов и посетителей» пациент знакомиться в приемном отделении Медорганизации при поступлении в стационар путем проставления подписи в первичной медицинской документации.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ

2.1. В Медорганизации оказываются амбулаторная и стационарная медицинская помощь в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также иные услуги, не запрещенные действующим законодательством РФ и отраженные в Уставе Медорганизации.

2.2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном

с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.3. Для получения медицинской помощи пациент может лично, либо через своего представителя, обратиться в регистратуру Медорганизации, записаться по телефону или через сайт Медорганизации.

2.4. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги, иметь при себе направление от врача поликлиники, паспорт (для детей - свидетельство о рождении) и полис ОМС. При первичном обращении в Медорганизации на пациента заводится медицинская карта.

2.5. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема руководителем Медорганизации и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов.

2.7. При обращении за медицинской помощью в Медорганизацию пациент, посещающий кабинеты, и лицо, его сопровождающее, обеспечивается бахилами (бесплатно). При нахождении в стационарных отделениях, в том числе дневного пребывания, пациент обязан иметь сменную обувь.

2.8. В случае самостоятельного обращения граждан либо доставления их в Медорганизацию по неотложным показаниям, врачом приемного отделения оказывается необходимая неотложная и первая медицинская помощь, решается вопрос о необходимости госпитализации.

2.9. Госпитализация пациентов осуществляется в следующих формах:

- плановая госпитализация (с 08.30 до 12.00, кроме субботы, воскресенья);
- по неотложным показаниям (круглосуточно);

2.10. Госпитализация пациентов за счет средств обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования, в случае его отсутствия госпитализация проводится на платной основе, за исключением госпитализации по неотложным показаниям.

2.11. Госпитализация пациентов может осуществляться за счет средств добровольного медицинского страхования (далее – ДМС) при наличии соответствующего договора на оказание медицинских услуг.

2.12. При плановой госпитализации пациенту при себе необходимо иметь следующие документы:

- Направление от врача поликлиники с результатами обследования, обязательного для госпитализации;
- Паспорт (для детей – свидетельство о рождении);
- Полис ОМС или полис ДМС;

2.13. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

2.14. Санитарную обработку пациента в установленном порядке проводит медицинский персонал приемного отделения Медорганизации.

2.15. При госпитализации больного дежурный персонал приемного отделения обязан соблюдать нормы этики и деонтологии, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующие отделения с личной передачей его дежурной медицинской сестре.

2.16. Средний медицинский персонал отделений обязан ознакомить пациента с Правилами, обратить особое внимание на запрещение курения, распитие спиртных напитков и употребление психотропных или наркотических веществ в Медорганизации и на ее территории.

2.17. Вещи при поступлении принимаются у пациентов по описи под роспись на хранение. Ценные вещи, деньги в учреждение приносить не рекомендуется, поскольку за их пропажу администрация Медорганизации ответственности не несет. Выдача вещей пациенту производится в день выписки.

2.18. В случае отказа пациента от госпитализации дежурный врач оказывает гражданину необходимую медицинскую помощь и в журнале учета приема пациентов и отказов в госпитализации делает запись о состоянии пациента, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

2.19. Выписка производится ежедневно до 13-00 лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. После получения документов на руки (выписной эпикриз, листок нетрудоспособности, справки и т.п.) пациенты обязаны покинуть Медорганизацию в течение 1 (одного) часа. Показания для выписки пациента из Медорганизации определяются лечащим врачом.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников Медорганизации;
- оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- обеспечение ухода при оказании медицинской помощи;
- выбор врача, с учетом согласия врача;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Медорганизации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя и на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок Медорганизации.
- обращение с жалобой к должностным лицам Медорганизации, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Медорганизации;
- бережно обращаться с оборудованием и инвентарём Медорганизации (за порчу мебели и оборудования по вине больных, последние несут материальную ответственность);
- принимать от посетителей лишь те продукты питания, которые разрешены;
- строго соблюдать правила личной гигиены: тщательно и часто мыть руки, принимать душ и менять нательное белье;
- если допускает состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою кровать и тумбочку;
- поддерживать чистоту и порядок в палатах и местах общего пользования. (мусор, использованные средства личной гигиены должны незамедлительно помещаться в специальные баки);
- не нарушать тишину в палатах и коридорах стационара;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ.

4.1. Категорически запрещается:

- принимать лекарственные препараты без согласования с лечащим врачом;
- приносить и употреблять спиртные напитки, психотропные средства, токсические вещества и т.п.;
- приносить и хранить взрыво-пожароопасные и другие запрещенные предметы, в том числе, огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие, а также, колюще-режущие предметы и бьющуюся посуду;
- приносить неразрешенные и скоропортящиеся продукты;
- курить;
- играть в азартные игры;
- использовать электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, утюги;
- покидать Медорганизацию во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, в период тихого часа и ночного отдыха;
- покидать самовольно территорию Медорганизации;
- посещать пациентов в других палатах отделения, пациентов других отделений Медорганизации, принимать посетителей в условиях установленного карантина в Медорганизации;
- громко разговаривать, шуметь, ругаться, хлопать дверьми;
- пользоваться бельем и подушками свободных коек в палате;
- бросать марлю, вату, бумагу и прочее в унитазы и раковины;

- сидеть на подоконниках, открывать окна без разрешения медперсонала, переговариваться через окно, кормить птиц, животных и т.п.;
- ходить в верхней одежде и хранить в палатах верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- включать освещение, телевизор, громко разговаривать по телефону во время, предназначенное для сна и отдыха;
- использовать мобильные телефоны в тех местах, где это запрещено.

4.2. За нарушение правил внутреннего распорядка пациенты подлежат выписке из стационара, в том числе с отметкой в листке нетрудоспособности. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача и медсестер;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление Медорганизации до завершения курса лечения;
- употребление алкоголя, психотропных средств, курение в стационаре;
- нарушение настоящих Правил.

4.3. Прием пищи пациентами осуществляется в отведенном месте и время, согласно принятому в отделениях распорядку дня. Запрещается хранение пищевых продуктов приготовленных к употреблению, на столах и тумбочках.

4.4. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания Медорганизации, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Продукты питания должны храниться в холодильнике, в целлофановом пакете с указанием палаты и фамилии пациента, даты вскрытия упаковки.

4.5. Пациент обязан немедленно сообщать врачу или медицинской сестре об изменениях в состоянии здоровья, таких как:

- повышение температуры, озноб, насморк, кашель;
- появление одышки или других расстройств дыхания;
- рвота;
- вздутие живота или расстройство/задержка стула;
- головокружение;
- появление сыпи;
- кровотечение;
- другие изменения состояния здоровья.

4.6. Посещение пациентов стационара возможно в холле первого этажа восьмиэтажного корпуса Медорганизации с 16.00 до 18.30 при отсутствии карантина.

4.7. Одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю предоставляется право на бесплатное совместное нахождение с ребенком в медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях в течение всего периода лечения независимо от возраста ребенка. При совместном нахождении в медицинской организации в стационарных условиях с ребенком до достижения им возраста четырех лет, а с ребенком старше данного возраста - при наличии медицинских показаний плата за создание условий пребывания в стационарных условиях, в том числе за предоставление спального места и питания, с указанных лиц не взимается.

4.8. Одному из родителей или иному члену семьи предоставляется право совместного нахождения с ребенком перед (и после) непосредственным проведением оперативного вмешательства в предоперационной зоне и в палате интенсивной терапии

при наличии согласия лечащего врача с учетом состояния здоровья пациента и отсутствии у одного из родителей или иного члена семьи инфекционных заболеваний.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к старшей медицинской сестре, врачу, заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу Медорганизации, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами Медорганизации. 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.

6.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или его супруге (супругу), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. Пациент (либо его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов по согласованию с лечащим врачом или представителем администрации Медорганизации.

6.4. Пациент (либо его законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в соответствии с действующими приказами главного врача Медорганизации.

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития

Российской Федерации от 29.06.2011г. № 624н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности».

8. ИНФОРМАЦИЯ О ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности, либо сверх условий территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи на основании заключенного двухстороннего договора между пациентом и Медорганизацией;

8.2. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.4. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача ГАУЗ АО «АКОБ»
от 01. 02. 2018 г. № 7-а

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ГАУЗ АО «АКОБ»

В помещениях ГАУЗ АО «АКОБ» (далее – медорганизация) и ее структурных подразделениях запрещается:

Находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил).

Курить в зданиях, помещениях и на огороженной территории медорганизации.

Распивать спиртные напитки, употреблять психотропные средства и токсические вещества, появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

Играть в азартные игры, громко разговаривать, шуметь.

Пользоваться кипятильниками и неисправными электроприборами.

Пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований.

Выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места.

Хранить не разрешенные пищевые продукты.

Покидать отделение и (или) здание медорганизации без разрешения лечащего врача.

Пациенты обязаны:

Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка для пациентов, утвержденными приказом главного врача ГАУЗ АО «АКОБ» от 14. 02. 2018 г. № 7-а.

Ознакомиться со списком разрешенных продуктов и режимом дня.

Выполнять законные требования персонала медорганизации.

Соблюдать правила противопожарной безопасности.

Своевременно информировать медицинский персонал об ухудшении самочувствия, а также других проблемах, которые могут повлиять на процесс лечения или нахождения в медорганизации.

Родители, находящиеся в медорганизации для ухода за ребенком, обязаны осуществлять уход, следить за поведением ребенка в отделении, поддерживать чистоту и порядок в палате, соблюдать режим работы отделения, сопровождать ребенка на процедуры, обследования, в операционную, в буфет и другие помещения медорганизации.