

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 13

П Р И К А З

от 09 января 2018 г.

№ 77

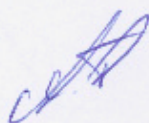
Об утверждении правил внутреннего распорядка
учреждения и поведения пациентов в филиалах ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ»

В целях дальнейшего совершенствования организации специализированной медицинской помощи, руководствуясь Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ»,-

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка учреждения и поведения пациентов в филиалах ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ» (Приложение 1).
2. Заместителям главного врача **Ю.Е.Горбунову, А.В.Коровякову**, главной медицинской сестре **Сергиной Н.Н.**, заведующим филиалами **М.Е.Суетину, Н.Ю.Пашенко, Т.Г.Пономарёвой** :
 - 2.1. Довести настоящий приказ до сотрудников учреждения;
 - 2.2. Обеспечить выполнение настоящих «Правил...» сотрудниками учреждения;
 - 2.3. Содействовать пациентам в выполнении ими настоящих «Правил...».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.Ю. Тер-Израелян

Главный врач А.Ю. Тер-Израелян

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА УЧРЕЖДЕНИЯ И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ФИЛИАЛАХ ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ»

Настоящие «Правила» определяют нормы поведения пациентов в Филиалах ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими филиалов, а также работников ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ». Соблюдение настоящих «Правил» является обязательным. Настоящие «Правила» размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и на сайте ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ».

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется настоящими правилами, утвержденными приказом главного врача ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ».

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в филиал;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы диспансера и его должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в филиале.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, вывешены в организации на стендах и на сайте ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ»

2. Порядок обращения пациентов в филиал.

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту регистрации или постоянного проживания в соответствии с правилами прикрепления.

2.2. При состояниях, требующих скорой психиатрической помощи (состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 003.

2.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру диспансера. При первичном и повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис. При первичном обращении на пациента на амбулаторном приеме по территориальному участку заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по месту регистрации и место фактического проживания по данным на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса и СНИЛС, домашний телефон, документ, удостоверяющий право на льготное обеспечение, инвалидность, место работы, профессия, должность.

2.4. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в филиале или на дому. Медицинская помощь на дому осуществляется для пациентов, находящихся на динамическом наблюдении, при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний. Пациент, его родственники, или иные заинтересованные лица могут оформить вызов на дом участкового врача психиатра, по телефону филиала. Медицинская карта пациента является собственностью филиала и должна храниться в картотеке. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается медицинским регистратором врачу, осуществляющему прием.

2.5. Прием участковыми врачами психиатрами осуществляется в порядке живой очереди. Вопрос о необходимости неотложной консультации врачом-психиатром решается непосредственно участковым врачом-психиатром, заведующим диспансерным отделением или заведующим филиалом.

2.6. Информацию о времени приема врачами, о правилах вызова врача на дом, о времени и месте приема населения заведующим диспансерным отделением или заведующим филиалом, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, на сайте учреждения, а также позвонив по телефону филиала.

2.7. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств скорой психиатрической медицинской помощи и при необходимости других служб.

3. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан 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;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения заведующего филиалом при согласии другого врача согласно ст. 21 Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

- обжалование и уточнение 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 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;

- 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 для пациентов;

- бережно относиться к имуществу учреждения;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;

- 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;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;

- соблюдать запрет курения в медицинских учреждениях.

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 до завершения лечения;

– отказ от направления или несвоевременная явка на врачебную комиссию или МСЭК.

Пациентам запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения филиалов 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;
- находиться в служебных помещениях ГБУЗ ПБ №13 ДЗМ без разрешения Администрации;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ», не предназначенных для потребления пищи;
- курить в помещениях ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ»;
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ» документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ» объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ»;
- находиться в помещениях ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ» в верхней одежде;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ»;
- размещать автотранспорт на территории ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ»

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением

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.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию филиала согласно графику приема граждан или обратиться к администрации филиала в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения фиксируется в соответствии с действующим положением. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. 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.

4.5. 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию филиала, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения. 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 предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его(ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации.

1. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

2. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

3. Справки могут содержать следующие сведения:

а) о факте обращения гражданина за медицинской помощью, о виде наблюдения;

б) об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации;

в) о факте прохождения гражданином медицинского освидетельствования, медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения;

г) о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;

д) об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием;

е) о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;

4. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

5. Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

7. График работы филиала и его должностных лиц.

7.1. График работы филиала и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка диспансера с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы филиала 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. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема, можно узнать в приемной главного врача лично, или позвонив по телефону, указанному на стенде рядом с регистратурой, на сайте.

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

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг ГБУЗ «ПБ №13 ДЗМ», а также законодательством Российской Федерации.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению филиалом, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах и на сайте.

8.4. Учреждение обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.