



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Иркутский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» (ГБУЗ «ИОЦ СПИД»)

I. Общие положения

Настоящие Правила поведения пациентов и посетителей в ГБУЗ «ИОЦ СПИД» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ, Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 30 марта 2005 года № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в РФ заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)», Федеральным законом от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" и других нормативных правовых актов.

Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в ГБУЗ «ИОЦ СПИД» при получении медицинской помощи (медицинских услуг), а также посетителей, и разработаны с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ГБУЗ «ИОЦ СПИД» включают:
 - порядок обращения в медицинскую организацию;
 - права и обязанности пациента, а также иных посетителей;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом, а также иными посетителями;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - ответственность за нарушение настоящих Правил.
2. В соответствии с п. 3 ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациенты и посетители обязаны соблюдать настоящие Правила.
 3. Настоящие Правила должны находиться в доступном месте на информационных стендах для пациентов.

II. Порядок обращения пациентов в ГБУЗ «ИОЦ СПИД»

1. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское организации.
2. В случае обращения пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, сведения передаются в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
3. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру учреждения.
4. Прием пациентов специалистами учреждения проводится согласно режиму работы соответствующих специалистов.
5. Врач-специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной или экстренной медицинской помощи другому пациенту, нуждающемуся в ней.
6. Предварительная запись пациента на прием к врачу-специалисту осуществляется посредством:
 - личного обращения в регистратуру;
 - звонка по телефону регистратуры.
7. Каждую пятницу врачами-инфекционистами и акушерами гинекологами осуществляется приоритетный прием беременных с ВИЧ-инфекцией («день беременных»). Прием остальных пациентов осуществляется при наличии показаний для оказания неотложной или экстренной медицинской помощи.
8. При входе в учреждение пациенты и посетители обязаны в холодное время года оставлять верхнюю одежду в гардеробе учреждения. Вход в верхней одежде в медицинские кабинеты, служебные кабинеты запрещается в любое время года.
9. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
10. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом пациента.

10. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, 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, серия и номер паспорта, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС.

Медицинская карта пациента является собственностью ГБУЗ «ИОЦ СПИД».

Самовольный вынос медицинских документов из учреждения запрещен!

11. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов в возрасте младше пятнадцати лет (а несовершеннолетних больных наркоманией - в возрасте младше 16 лет) должен сопровождать их законный представитель.

12. Медицинское освидетельствование на выявление ВИЧ-инфекции проводится добровольно при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство освидетельствуемого лица или законного представителя лица.

13. Информацию о времени приема врачей и других специалистов учреждения, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главным врачом и его заместителями, заведующими отделений, юрисконсультами, пациент может получить в регистратуре в устной форме, по телефону, а также на официальном сайте ГБУЗ «ИОЦ СПИД» aids@aids38.ru.

III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей

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

- соблюдение этики и деонтологии, уважительное, корректное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также осуществляющих социальную, психологическую и юридическую помощь;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, а также осуществляющих социальную, психологическую и юридическую помощь;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
- обращение с жалобой (претензией) к должностным лицам центра (заведующим отделениями, заместителям главного врача, главному врачу), а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд.
- сохранение медицинскими работниками и другими сотрудниками учреждения в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, а также при осуществлении социальной, психологической и юридической помощи, 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.

2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи предоставляется следующим пациентам:

- несовершеннолетним детям-инвалидам;
- инвалидам войны, участникам Великой Отечественной войны, ветеранам боевых действий, военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев; военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период; лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда"; лицам, работавшими в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог; лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденным орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны; ветеранам труда и гражданам, приравненным к ним по состоянию на 31 декабря 2004 года;
- членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий в медицинских организациях, к которым указанные лица были прикреплены при жизни погибшего (умершего) в период работы до выхода на пенсию;

- детям Великой Отечественной войны, проживающим в Иркутской области, гражданам, которым присвоен статус детей Великой Отечественной войны, проживающих в Иркутской области.

Внеочередное оказание медицинской помощи вышеперечисленным категориям граждан предоставляется при обязательном предъявлении ими соответствующего документа (удостоверений единого образца и др.).

3. Пациенты и посетители учреждения обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, граждане обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
- при входе в учреждение надевать бахилы, либо использовать сменную обувь;
- в холодное время года сдавать верхнюю одежду в гардероб учреждения;
- входить в служебные помещения, медицинские кабинеты с выключенным устройством сотовой связи (мобильные телефоны, планшеты и т.д.);
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно и корректно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, не допускать оскорблений в адрес сотрудников учреждения;
- соблюдать нормы поведения в общественных местах, при нарушении которых в соответствии с действующим законодательством РФ принимаются соответствующие меры ответственности, в том числе административная и уголовная.
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и посетителей, а также медицинских работников;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь пациенту, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- строго соблюдать все медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;

- оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- поддерживать чистоту и порядок в учреждении. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора. Бросать мусор на пол категорически запрещено!
- соблюдать тишину в кабинетах и коридорах;
- выключать мобильные телефоны, планшеты и другие электронные устройства при входе в служебное помещение. медицинские кабинеты учреждение;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (гигиену; сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после инъекций сбрасывать в специальную ёмкость, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом пост охраны или любому работнику учреждения.

4. Пациентам и посетителям ГБУЗ «ИОЦ СПИД» **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и кабинеты учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, токсические, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества, спиртные напитки и другие легковоспламеняющиеся жидкости, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, музыкальные инструменты и т.п.);
- самовольно проникать в служебные помещения учреждения;
- находиться в служебных помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
- пользоваться служебным телефоном;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях, не предназначенных для этих целей;
- курить в помещениях учреждения и на территории, прилегающей к зданию;

- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства, играть в азартные игры в здании учреждения, а также на прилегающей территории;
- проносить или проводить в здание учреждения животных;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещениях учреждения;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- выносить из помещения медицинские документы;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, а также с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории прилегающей к зданию различного рода объявления;
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в учреждения в иных коммерческих целях;
- проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
- оставлять в верхней одежде денежные средства, устройства сотовой связи, украшения, драгоценности и другие ценные вещи.

Администрация за сохранность денежных средств и ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности не несёт!!!

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- осуществлять хищение в различной форме (кража, грабеж, разбой и др.) в отношении имущества учреждения, сотрудников учреждения, других пациентов и посетителей;
- осуществлять иные противоправные действия в отношении других пациентов, посетителей, медицинских работников и других сотрудников учреждения, влекущих за собой привлечение виновного лица к гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

IV. Порядок разрешения конфликтов

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 Журнале приема по личным

вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в установленном законодательством РФ порядке.
3. 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. 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в учреждение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

V. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациенту или его законному представителю

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами центра. 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.
2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет (а в отношении несовершеннолетних больных наркоманией – до 16 лет), а также лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
3. Лицо, у которого выявлена ВИЧ-инфекция, уведомляется работником медицинской организации, проводившей медицинское освидетельствование, о результатах освидетельствования и необходимости соблюдения мер предосторожности с целью исключения распространения ВИЧ-инфекции, о гарантиях соблюдения прав и свобод ВИЧ-инфицированных, а также об уголовной

ответственности за поставление в опасность заражения либо заражение другого лица.

4. В случае выявления ВИЧ-инфекции у несовершеннолетнего в возрасте до восемнадцати лет, а также у лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, работник медицинской организации, уведомляет об этом одного из родителей или иного законного представителя таких лиц.
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

VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством и ведомственными приказами Министерства здравоохранения России.
2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

VII. Ответственность за нарушение настоящих Правил

1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания, а также вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.
3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда персоналу учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность (гражданско-правовую, административную уголовную), предусмотренную законодательством Российской Федерации.