**ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов и посетителей, обратившихся в ГБУЗ «ССМП»**

ПРАВИЛА  
внутреннего распорядка для пациентов и посетителей, обратившихся в ГБУЗ «ССМП»

1. Общие положения  
1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ССМП» для пациентов (далее Правила) - это организационно-пра¬вовой документ, регламентирующий и определяющий в соответствии с действующим законодательством в сфере здравоохранения порядок поведения пациентов и обратившихся в подразделениях и санитарном автотранспорте ГБУЗ «ССМП» и иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений (пациентом или его представителем и ССМП).  
1.2. Внутренний распорядок ГБУЗ «ССМП» определяется нормативными актами государственных и муниципальных органов власти, настоящими Правилами, приказами главного врача и иными локальными нормативными актами.  
1.3. Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ «ССМП»  
1.4. Правила раз¬работаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациен¬та, обеспечения лечебно-охранительного, санитарно - эпидемиологического режима в учреждении, создания наиболее благоприятных возможностей для обеспечения оказания и получения квалифицированной и своевременной скорой медицинской помощи надлежащего качества и объема.  
1.4. Правила должны быть вывешены в ГБУЗ «ССМП» и размещены на официальном сайте ГБУЗ ССМП.  
1.5. Правила включают:  
⎯ особенности внутреннего распорядка ГБУЗ «ССМП» при оказании скорой медицинской помощи при обслуживании вызовов, в санитарном автотранспорте и в амбулаторных условиях;  
⎯ права и обязанности пациента;  
⎯ порядок представления информации о состоянии здоровья пациента;  
⎯ информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;  
⎯ порядок разрешения конфликтных ситуаций;  
⎯ ответственность, предусмотренную за нарушение Правил.  
2. Особенности внутреннего распорядка ССМП при оказании скорой медицинской помощи.  
Бесплатная скорая медицинская помощь предоставляется в объемах и порядке, установленных государственными минимальными социальными стандартами в области здравоохранения и на основании порядка оказания скорой медицинской помощи.  
В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане делают вызов в установленном порядке с учетом «Правил вызова скорой помощи».  
Вызовы принимаются согласно алгоритмов приема вызова. Поводы распределяются по категориям:  
- абсолютные поводы к вызову бригад скорой помощи   
- консультация с передачей вызова на взрослую или детскую неотложную помощь;  
- консультация врача с отказом в приеме вызова на "03" или приемом вызова на "03".  
Бригада скорой медицинской помощи не выезжает для оказания помощи к больным и пострадавшим, которым не требуется скорая медицинская помощь и способным лично обратиться в лечебное учреждение, в том числе для выполнения назначенных лечебных процедур.  
При необходимости оказания скорой медицинской помощи пациентам, обратившимся амбулаторно в ГБУЗ «ССМП» направляется ближайшая бригада СМП, при необходимости – экстренную медицинскую помощь до прибытия бригады оказывает находящийся в подразделении медицинский персонал ГБУЗ «ССМП» (сотрудники оперативного отдела, заправочной службы и т.д.).  
Вызывающий вправе самостоятельно обратиться к врачу врачебно-консультативной службы скорой медицинской помощи и получить консультацию по телефонам 03 и 23-30-03 без оформления вызова бригады скорой медицинской помощи.  
Все рабочие места в оперативном отделе "Станции скорой медицинской помощи" оснащены средствами для записи разговоров и автоматическими определителями номеров телефонов.  
Режим работы ГБУЗ ССМП - круглосуточный. Работа сотрудников дежурных подразделений – в режиме гибкого рабочего времени по скользящему графику в соответствие с утвержденным графиком работы. На сменных работах и, работе по скользящему графику, в зависимости от характера работы и требований нормативных законодательных актов. Время начала работы административно-хозяйственных подразделений ССМП - 08 ч.00мин., время окончания работы в соответствие с утвержденным расписанием и перерывом на обед на 1 ч.

Правила вызова скорой медицинской помощи для населения на территории г. Улан-Удэ  
Информация о Правилах вызова скорой медицинской помощи и Правилах приема вызова в ГБУЗ «ССМП» размещается в помещениях подстанций, на официальном сайте.  
Скорая медицинская помощь оказывается населению бригадами ГБУЗ «ССМП» по экстренным поводам и в угрожающих жизни ситуациях. Скорая медицинская помощь (СМП) оказывается нуждающимся круглосуточно и бесплатно.  
Бригаду СМП можно вызвать по любому городскому телефону по номеру "03" или по сотовому телефону (бесплатно) 030. Кроме того, при чрезвычайных ситуациях (пожары, взрывы, дорожно-транспортные происшествия, угроза террористического акта, стихийные бедствия, катастрофы и т.д.) бригаду СМП можно вызвать через Центральное управление связи Федеральной противопожарной службы по Республике Бурятия по телефонам: 01, или по сотовому телефону (бесплатно) 010.  
Дежурный диспетчер – фельдшер по приему вызовов ГБУЗ «ССМП» в начале и в конце приема вызова обязан назвать вызывающему свой рабочий номер.  
Для обеспечения более быстрого направления бригад скорой медицинской помощи и своевременного оказания медицинской помощи больному или пострадавшему, вызывающий обязан четко и точно ответить на все вопросы диспетчера "03", принимающего вызов.   
Вызывающий обязан назвать фамилию, отчество, имя больного или пострадавшего, его возраст, адрес вызова (район города, улицу, номер квартиры, этаж, код и номер подъезда), возможные общеизвестные ориентиры, номер телефона и повод к вызову. Если неизвестна фамилия больного - указать пол и примерный возраст.  
Вызовы от детей до 14 лет при отсутствии взрослых принимаются только в исключительных случаях.  
Вызовы из пригородов, территориально входящих в город Улан-Удэ (садовые участки, лесной массив, реки, озера) при отсутствии проезда для санитарного транспорта принимаются только после доставки больных и пострадавших к магистральным дорогам с точным указанием местонахождения больного и встречающих.  
При отсутствии точного адреса, причины обращения, вызов не принимается и бригада скорой медицинской помощи не выезжает.  
Бригаде скорой медицинской помощи предоставляются (при наличии) документы больного или пострадавшего (паспорт или заменяющий его документ и страховой полис).  
Вызывающий, допустивший в адрес персонала станции скорой медицинской помощи нецензурные выражения, а также виновный в преднамеренном необоснованном вызове бригады скорой медицинской помощи, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.  
Лицо, допустившее в адрес персонала бригады скорой медицинской помощи хулиганские действия, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.  
В случаях агрессивной настроенности больных, пострадавших или их окружающих, в том числе находящихся в состоянии алкогольного опьянения, по отношению к персоналу бригады скорой медицинской помощи вызовы исполняются в присутствии сотрудников милиции.  
К психоневрологическим больным при острых психических расстройствах, опасным для жизни и здоровья персонала бригады скорой медицинской помощи или окружающих, вызовы исполняются также в присутствии сотрудников милиции, после обезоруживания социально опасного больного.  
В случае письменного отказа больного или его родственников от осмотра, медицинской помощи и транспортировки в стационар, предлагаемых работниками станции скорой медицинской помощи, жалобы на работу бригады скорой помощи признаются необоснованными.  
Вопросы необходимости транспортировки больного или пострадавшего в стационар решаются медицинскими работниками бригады скорой медицинской помощи. Определение медицинских показаний для госпитализации лиц, доставленных бригадой скорой медицинской помощи, осуществляет врач приемного отделения в процессе осмотра и обследования пациента.   
Экстренные больные и пострадавшие по жизненным показаниям доставляются бригадами скорой медицинской помощи в стационары города в соответствие с приказом Министерство здравоохранения Республики Бурятия о порядке экстренной госпитализации.  
Сопровождение больного или пострадавшего родными и знакомыми проводится с разрешения медицинских работников бригады скорой медицинской помощи при содействии медперсоналу ССМП. Сопровождение родными и знакомыми и помощь при транспортировке носилочного больного или пострадавшего в стационар – желательно.   
В случае категорического отказа самого пациента от предложенной помощи или госпитализации при наличии показаний – он должен удостоверить свой отказ подписью после получения разъяснений о необходимости и последствиях отказа. В случае письменного отказа больного или его родственников от осмотра, медицинской помощи и транспортировки в стационар, предлагаемых работниками станции скорой медицинской помощи, жалобы на работу бригады скорой помощи признаются необоснованными.  
Для получения дополнительной информации следует звонить старшему врачу смены по телефону: 23-30-03, 23-56-54.  
Пациент или его законный представитель при наличии представляет медицинским работникам ССМП: паспорт гражданина РФ или иной документ его заменяющий, страховой медицинский полис  
При оказании скорой медицинской помощи, доставке пациента на консультацию или госпитализацию – деньги, ценности, документы пациента возвращаются сопровождающим родственникам или передаются «под роспись» персоналу больницы на хранение или сотрудникам МВД в установленном порядке.   
Учреждение не несет ответственности за сохранность личных вещей и ценностей, которые не были сданы в установленном порядке на хранение.  
При обращении (доставке) лиц с травмами криминального (насильственного) характера или полученных в результате дорожно-транспортного происшествия – сотрудники приемного отделения обязаны информировать органы внутренних дел, а при доставке лиц в бессознательном состоянии или детей без сопровождения родственников или без документов – информация передается в Бюро регистрации несчастных случаев.  
3. Права и обязанности пациента.  
Пациент имеет право на:

⎯ получение необходимой скорой медицинской помощи;  
⎯ облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;  
⎯ получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;  
⎯ защиту сведений, составляющих врачебную тайну;  
⎯ отказ от медицинского вмешательства;  
⎯ возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;  
⎯ уважительное, внимательное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;  
⎯ получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;  
⎯ добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;  
⎯ обращение с жалобой к должностным лицам больницы, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд.  
⎯ создание условий для осмотра и обследования пациента с учетом возможных условий нахождения пациента (в помещении и на улице, времени года и погоды)  
⎯ осуществление транспортировки с учетом тяжести состояния здоровья,   
Сотрудник бригады ССМП оказывает только скорую медицинской помощь и не является лечащим врачом. Соответственно – пациент не имеет права его выбора и на вызов направляется бригада ГБУЗ «ССМП» в соответствие с принятым алгоритмом и профилем повода.   
Все медицинские вмешательства производятся только с согласия пациента (или его законного представителя), кроме особых случаев, когда тяжесть физического или психического состояния не позволяет пациенту принять осознанное решение, или в других случаях, предусмотренных законодательством. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или его законным представителем. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие предварительного письменного согласия пациента или его законного представителя.  
Самовольный отказ пациента от осмотра, предлагаемой скорой медицинской помощи и доставке в медицинские организации для консультации и госпитализации – расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые ССМП ответственности не несет. В случае отказа - делается запись о причинах отказа и принятых мерах для оказания пациенту возможной медицинской помощи.

Обязанности пациента и обратившегося в ГБУЗ «ССМП»  
Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности. Пациент – активный участник процесса лечения. Пациент обязан:  
- заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению, своевременно обращаться за медицинской помощью;  
• соблюдать режим работы ССМП и правила поведения в общественных местах;   
• соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;   
• соблюдать требования пожарной безо¬пасности и санитарно-противоэпидемиологический режим,;  
• уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании скорой медицинской помощи, доброжелательно относиться к другим пациентам;  
• предоставлять сотрудникам скорой медицинской помощи достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;;  
- сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;  
• своевременно и точно выполнять медицинские предписания, сотрудничать с персоналом ГБУЗ «ССМП» на всех этапах оказания медицинской помощи;  
• оформлять в установленном порядке свой отказ от получения инфор¬мации против своей воли о состоянии здоровья, оформлять отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;  
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.  
- неукоснительно выполнять требования и предписания медицинских работников, сотрудничать с сотрудниками бригады при оказании медицинской помощи;  
В помещениях и на территории ССМП необходимо соблюдать чистоту. Категорически запрещается:  
- курить в зданиях, помещениях и на территории ССМП, распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;  
- появляться в состоянии алкогольного, наркотическо¬го и токсического опьянения (исключение - необходимость в экстренной и неотложной медицинской помощи);  
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;  
- пользоваться служебным телефоном.  
- проведение фото и видео съемки без согласования с Главным врачом учреждения;

Лицо, вызывающее бригаду скорой медицинской помощи:  
- Организует встречу вызванной бригады скорой медицинской помощи у ворот дома или подъезда, чтобы максимально ускорить прибытие медицинского персонала к больному или пострадавшему.  
- Обеспечивает беспрепятственный проход к больному или пострадавшему с аппаратурой и в обуви.  
- Обеспечивает необходимые условия для оказания медицинской помощи.  
- Изолирует домашних животных, которые могут причинить вред здоровью и имуществу персонала бригады скорой медицинской помощи.  
- Оказывает содействие врачу в транспортировке больного или пострадавшего в машину и из машины, привлекая родственников и близких.  
4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента  
Информация, содержащаяся в медицинской документации, сведения о вызовах к больным и пострадавшим, выполненных бригадами скорой медицинской помощи, в соответствии с Основами законодательства об охране здоровья граждан составляют врачебную тайну, не подлежат разглашению и без согласия пациента может предоставляться только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.   
Информация о состоянии здоровья и диагнозе пациента по телефону третьим лицам медицинскими работниками не предоставляется.  
Информация о вызовах к больным и пострадавшим, выполненным бригадами скорой медицинской помощи, выдается по личному обращению гражданина или его законных представителей с предъявлением соответствующих документов. Информация о состоянии здоровья пациента в вышестоящие органы здравоохранения, правоохранительные органы, иные органы и организации предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством Республики Бурятия, на основании запроса в письменной форме.   
Каждый имеет право получить информацию о состоянии своего здоровья (в т.ч. о результатах обследования, установленном диагнозе, наличии и прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных последствиях медицинского вмешательства и результатах оказания скорой медицинской помощи) в доступной для него форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в оказании скорой медицинской помощи.   
Врач может сообщать сведения о состоянии здоровья пациента ему или его законным представителям. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.  
Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза – информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.  
Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.  
Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам. По просьбе несовершеннолетнего пациента либо осознанного выполнения им медицинских предписаний лечащим врачом сообщается несовершеннолетнему информация о состоянии его здоровья и выбранных методах лечения в доступной для возраста пациента форме.

5. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания  
Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи  
Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ «ССМП» предусмотрено Уставом учреждения, информация о них располагается на стендах ГБУЗ «ССМП».  
Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.  
Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.  
При оказании пациенту платных услуг, в установленном порядке, заполняется медицинская документация.  
Отношения между ГБУЗ «ССМП» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.  
Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании заключенного договора с выдачей бланка строгой отчетности пациенту.  
Оплата любых услуг без выписки бланков строгой отчетности категорически запрещена.  
Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках территориальной программы государственной гарантии.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций  
В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу ГБУЗ «ССМП».  
В спорных случаях и при несогласии с решениями, принятыми должностными лицами ССМП, заявитель (пациент) имеет право обращаться в вышестоящую организацию (Минздрав Республики Бурятия).  
Рассмотрение обращений проводится в соответствии с Федеральным законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Врачебная комиссия ГБУЗ «ССМП» осуществляет рассмотрение заявлений по качеству оказания скорой медицинской помощи. Ответ пациенту на обращение предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.  
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.  
Пациенты (или их законные представители) могут направить заявления, жалобы и предложения для рассмотрения администрацией ССМП, для чего организованы следующие формы работы:  
- "телефон доверия" МЗ РБ тел. 44-07-62 (для районов РБ), 41-93-42 (для г. Улан-Удэ).  
- «горячая» телефонная линия ГБУЗ «ССМП», тел. 23-30-03, работает круглосуточно,   
- журнал обращений – хранится в приемной у секретаря, предоставляется по требованию граждан,  
- прием письменных обращений осуществляется по почте (на адрес 670031, г. Улан-Удэ бульвар Карла Маркса 12, ГБУЗ «Станция скорой медицинской помощи») или непосредственно секретарем по будням с 08.00. до 17.00,  
- прием электронных обращений осуществляется на сайте http://ssmp.uuzdrav.ru/ - сайт ГБУЗ «ССМП»  
- личный прием граждан главным врачом и его заместителями, по отдельному графику (график размещен на информационных стендах)  
Все возникающие споры между пациентом и ГБУЗ «ССМП» рассматриваются в соответствие c действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами ГБУЗ «ССМП».  
Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан: заместитель главного врача по медицинской части (тел. 23-50-23).  
7. Ответственность за нарушение настоящих Правил.  
Граждане обязаны соблюдать режим лечения, и правила поведения пациента в медицинских организациях (ФЗ № 323 от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).  
В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ССМП вправе делать им соответствующие замечания и применять иные предусмотренные законодательством РФ меры воздействия.  
Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет ответст¬венность, установленную действующим законодательством.  
Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ГБУЗ «ССМП», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории ГБУЗ «ССМП», неисполнение законных требований работников ССМП, причинение морального вреда работникам ССМП, причинение вреда деловой репутации ГБУЗ «ССМП», материального ущерба имуществу ССМП, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. В случае причинения вреда имуществу больницы пациент, его законные представители и посетители несут ответственность в порядке, установленном гражданским законодательством Российской Федерации.