



«Утверждаю»
Главный врач
«ЩГБ ДЗМ»
Лисицина Е.Б.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ГБУЗ «Щербинская больница ДЗМ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила определяют нормы поведения посетителей и пациентов в здании ГБУЗ «Щербинская городская больница ДЗМ».

1.2. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «Щербинская городская больница ДЗМ» (далее ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ») являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Внутренний распорядок ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ».

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения пациента в ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ»;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.6. Правила внутреннего распорядка находятся на медицинском посту. Правила внутреннего распорядка также размещены на официальном сайте ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ».

1.7. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- **посетитель** - любое физическое лицо, временно находящееся в здании (служебном помещении) Учреждения (по своей инициативе, а также в связи с исполнением служебных обязанностей), для которого Учреждение не является местом постоянной работы.
- **несовершеннолетние лица** в возрасте до 14 лет могут находиться в здании (служебных помещениях) Учреждения только в сопровождении близких родственников, опекунов, педагогов, других сопровождающих их лиц;
- **пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи, независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- **здание** - административные здания, здания обособленных структурных подразделений ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ»;
- **служебные помещения** - помещения, расположенные в здании ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и предназначенные для осуществления работниками ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» функциональных обязанностей, вспомогательные помещения, а также места общего пользования (кабинеты, коридоры, холлы, туалеты, лестничные марши и т.д.);
- **сотрудники охраны** - сотрудники охранных предприятий (организаций), выполняющие задачи по обеспечению пропускного режима, охране общественного порядка, пресечению преступлений и административных правонарушений в зданиях (служебных помещениях) ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и на прилегающих к ним территориях;
- **установленный порядок в здании (служебных помещениях) ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ»** - совокупность требований законодательства и иных правовых актов Российской Федерации, регламентирующих порядок работы ГБУЗ «ГП № 5 ДЗМ», деятельность работников ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и правила пребывания пациентов и посетителей ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ».

1.8. Порядок в здании (служебных помещениях) ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» организуется Администрацией ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и обеспечивается работниками ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ», а также сотрудниками охраны.

1.9. Фотосъемка, аудио-, видеозапись, аудио-, видео- и радиотрансляция мероприятий, проводимых в ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ», допускается только с разрешения Администрации ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ».

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону **103**.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться на стойку информации к регистратору, для получения талона на прием к врачу или записаться в электронном терминале. Запись на прием к врачу также осуществляется через Интернет.

2.3. При записи на прием к врачу в терминале, Пациент должен просканировать свой полис.

2.4. До назначенного времени в талоне на посещение врача Пациент должен явиться в ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и распечатать талон.

2.5. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом врача отделения неотложной медицинской помощи на дому.

2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской помощи.

2.7. На медицинском посту ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» 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, серия и номер страхового медицинского полиса, название страховой организации.

2.8. При обращении на медицинский пост необходимо предъявить паспорт и полис обязательного медицинского страхования.

2.9. Медицинская карта пациента является собственностью ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и хранится в картохранилище.

2.10. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ»!**

2.11. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача-терапевта или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом-терапевтом или заведующим отделением.

2.12. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить на стойке информации в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле.

2.13. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.14. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности посетителей и пациентов ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ»

3.1. В соответствии со статьей 27 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.2. **Посетители и пациенты ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» имеют право:**

3.2.1 проходить в здания (служебные помещения) ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» в установленные дни и часы приема;

3.2.2 находиться в зданиях (служебных помещениях) ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» во время работы ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ»;

3.3.3 посещать соответствующие служебные помещения ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» для решения возникших в ходе обращения вопросов.

3.3. **В соответствии со статьей 19 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основе охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент имеет право на:**

3.3.1. выбор лечебно-профилактического учреждения и выбор врача (с учетом согласия врача);

3.3.2. уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.3.3. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.3.4. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.3.5. получение консультаций врачей-специалистов;

3.3.6. на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.3.7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозах и прогнозах, целях, методах обследования, включая альтернативные, и продолжительности рекомендуемого лечения, а также о болевых ощущениях, возможном риске, побочных эффектах и ожидаемых результатах;

3.3.8. получение информации о состоянии своего здоровья в доступной форме, в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации, осуществляется их законным представителям лечащим врачом, заведующим отделением или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента;

3.3.9. информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных Законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация;

3.3.10. защиту информации, содержащейся в медицинских документах пациента, составляющей врачебную тайну, которая может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных ст.13 Федерального Закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основе охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

3.3.11. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

3.3.12. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

2.3.13. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.3.14. допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

3.3.15. получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые Учреждением;

3.3.16. при посещении поликлиники инвалидом по зрению с собакой-проводником в вестибюле оборудовано место для собаки-проводника и кнопка вызова представителя поликлиники для дальнейшего сопровождения инвалида по зрению к врачу;

3.3.17. обращение в установленном ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» порядке с жалобой к должностным лицам ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ», а также к Главному врачу ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ», либо направить обращение в вышестоящие органы;

3.3.18. в случае изъявления желания выразить устную либо письменную благодарность сотрудникам ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ», пациент либо посетитель может обратиться к заведующему отделением, заместителю или руководителю ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» (в письменном обращении необходимо указать возможность предоставления информации ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» третьим лицам).

3.4. Посетители и пациенты ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» обязаны:

3.4.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.4.2. соблюдать внутренний распорядок работы ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ», тишину, чистоту и порядок;

3.4.3. строжайшим образом выполнять требования и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

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

3.4.5. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

3.4.6. 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;

3.4.7. исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент обязан немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

3.4.8. бережно относиться к имуществу ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи;

3.4.9. за действия, повлекшие за собой причинение ущерба имуществу ГБУЗ

«ЩГБ ДЗМ», пациент несет материальную ответственность в соответствии с Гражданским Законодательством РФ;

3.4.10. являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;

3.4.11. соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;

3.4.12. при отказе от какого-либо медицинского вмешательства, пациент оформляет письменный добровольный отказ;

3.4.13. иметь при себе и по требованию сотрудников охраны предъявлять документ, удостоверяющий личность.

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 «ЩГБ ДЗМ».

4. На территории ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

4.1. Приносить в ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

4.2. Находиться в служебных помещениях ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» без разрешения.

4.3. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов.

4.4. Посещать ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой - проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании поликлиники и оборудованным удерживающим устройством для собаки.

4.5. Курение в зданиях, помещениях, а также на территории Учреждения согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

4.6. Распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ.

4.7. Доступ в здание и служебные помещения ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4.8. Играть в азартные игры.

4.9. Нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (бахил).

4.10. Шуметь.

4.11. На территории ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки).

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

4.13. Выбрасывать мусор, отходы в не предназначенном для этого месте.

- 4.14. Самостоятельно регулировать приборы системы отопления.
- 4.15. Оставлять без присмотра включенные электроприборы.
- 4.16. Оставлять без присмотра личные вещи (документы, деньги, украшения, сотовые телефоны и т.п.).
- 4.17. Въезжать и оставлять личный автотранспорт на территории ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ».
- 4.18. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, туристические рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
- 4.19. Помещать на стендах объявления без разрешения администрации ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ».

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ»

5.1. Все возникающие споры между пациентом и ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» рассматриваются должностными лицами ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» или к дежурному администратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» в письменном виде.

5.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.5. 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.

5.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ

«ЩГБ ДЗМ», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ». 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.

6.2. 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.

6.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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 утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

7.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

7.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке листков нетрудоспособности в ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ».

7.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней

у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

8. График работы поликлиники и ее должностных лиц

8.1. График работы ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и ее 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.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

8.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на стойке информации или на информационном стенде.

8.5. Режим работы ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» утверждается главным врачом.

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

9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи,

9.2. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» предусмотрено Уставом учреждения.

9.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

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

9.5. 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.

9.6. Отношения между ГБУЗ «ЩГБ ДЗМ» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.