

«...тверждаю»
Главный врач
СПб ГБУЗ «Женская консультация № 5»
Логунова
«09» января 2018 года

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Женская консультация № 5» (далее по тексту – Правила) являются организационно-правовым документом регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов и посетителей, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (или его законным представителем) и Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Женская консультация № 5» (далее по тексту – Учреждение).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, обратившихся в Учреждение.

Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в Учреждение и оказания медицинской помощи;
- права и обязанности пациента в сфере охраны здоровья, правила поведения пациентов и посетителей на территории Учреждения;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из первичной медицинской документации пациенту или другим лицам;
- режим и график работы Учреждения, ее работников;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Учреждением;
- информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

Информация о месте нахождения Правил размещается на информационных стендах.

Порядок обращения пациентов в СПб ГБУЗ «Женская консультация № 5» и оказания медицинской помощи

В целях профилактики заболеваний, их своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане прикрепляются к Учреждению по территориально-участковому принципу. Выбор медицинской организации осуществляется не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). Гражданин осуществляет не чаще чем один раз в год выбор лечащего врача-акушера-гинеколога путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя главного врача с учетом согласия врача Учреждения.

СПб ГБУЗ «Женская консультация № 5» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь непосредственно в Учреждении или на дому маломобильным группам пациентов без госпитализации в стационар. Медицинская помощь на дому оказывается по предварительной записи в согласованное время и только для прикрепленных пациентов, утративших способность к самостоятельному передвижению, по территориальному принципу. Объем, сроки и своевременность проведения диагностических и лечебных мероприятий на дому определяются и выполняются врачом-акушером-гинекологом Учреждения.

Первичная медико-санитарная помощь может оказываться:

- застрахованным гражданам в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к Учреждению, в виде бесплатной медицинской помощи по действующему полису обязательного медицинского страхования (далее по тексту – полис ОМС) в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге (далее по тексту - Территориальная программа ОМС), установленной решением Комиссии по разработке Территориальной Программы ОМС в Санкт-Петербурге и утвержденной Постановлением Правительства Санкт-Петербурга на текущий календарный год и реального финансирования;
- в качестве платной медицинской помощи за счет средств самих граждан.

Организация предварительной записи на прием, консультацию, обследование к врачам Учреждения пациентов осуществляется:

- на официальном информационном портале государственных и муниципальных услуг по вопросам здравоохранения в Санкт-Петербурге gorzdrav.spb.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (ссылка на портал имеется на официальном сайте Учреждения: zk5.spb.ru (работает круглосуточно);
- через информационно-справочный сенсорный терминал (Инфомат), расположенный перед регистратурой по адресу: ул. Орджоникидзе, д.21;
- по телефону районного Центра записи: **573-99-11** (часы работы с 08.00 до 20.00, кроме выходных);
- непосредственно при посещении регистратуры или телефону регистратуры Учреждения: **726-95-71**

При первичном обращении в регистратуру Учреждения для получения медицинской помощи необходимо иметь при себе:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- действующий полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС) с отметкой о прикреплении к Женской консультации;
- СНИЛС (при наличии);

При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт) и полис ОМС.

Беременные, состоящие на учете в Учреждении и пациенты, нуждающиеся в повторном посещении, записываются на прием в кабинете участкового врача

Медицинская карта является собственностью Учреждения, и хранится в картотеке регистратуры.

Не допускается самовольный вынос Медицинской карты без письменного согласования с руководством Учреждения, хранение на дому, передача ее в другие медицинские учреждения, третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Самовольное изъятие медицинской карты подпадает под административное правонарушение по статье 19.1 КоАП «Самоуправство» и влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан.

В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, лечащий врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

При состоянии здоровья гражданина, требующем оказания медицинской помощи в экстренной форме, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, осмотр гражданина и лечебные мероприятия осуществляются незамедлительно врачом Учреждения, к которому он обратился.

Информацию о графике приема врачей-специалистов, предварительной записи на прием, времени и месте приема населения главным врачом, заведующими структурными подразделениями посетители Учреждения могут получить:

- в окне регистратуры в устной форме;
- наглядно с помощью постоянно действующих информационных стендов, расположенных в холле структурных подразделений Учреждения;
- на официальном сайте zk5.spb.ru.

Пациент (его законный представитель) при обращении к лечащему врачу обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях. Учреждение и лечащий врач не несут ответственности за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть по причине непредставления или неполного/неверного предоставления пациентом (его законным представителем) указанных сведений.

Пациент (или его законный представитель) обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент (или его законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача.

Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

Экстренная госпитализация пациентов осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой помощи.

Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении

1.1. 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 лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- выбор лечащего врача, в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача пациент имеет право записаться на прием к другому врачу-акушеру-гинекологу при наличии свободных номерков на удобное для пациента время.
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя структурного подразделения при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство и на отказ от него в соответствии с положениями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, 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 сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в доступной 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.

1.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья, вести здоровый образ жизни (не курить, не употреблять спиртные напитки, наркотические вещества);
- представлять медицинскому работнику Учреждения, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, возможных аллергических реакциях на лекарственные препараты, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения и настоящие Правила;
- при посещении Учреждения сдавать верхнюю одежду и головные уборы в гардероб, одевать бахилы или иметь при себе сменную обувь.

2. При обращении за медицинской помощью и ее получении

2.1. Учреждение имеет право:

- отказать пациенту в оказании медицинской помощи в случае нахождения пациента в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- отказать пациенту в оказании медицинской помощи в случае, когда действия пациента носят противоправный характер, препятствующий оказанию ему медицинской помощи, а также в случаях, когда действия пациента угрожают жизни, здоровью и нормальной работе сотрудников Учреждения;
- отказать пациенту в оказании медицинской помощи в случае опоздания на прием к специалисту более чем на 15 минут;

2.2 Учреждение обязано:

- оказывать медицинские услуги в полном объеме стандарта медицинской помощи, в соответствии с положениями Федерального закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- информировать пациентов о возможности получения медицинской помощи в рамках Территориальной программы ОМС;
- соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Правила поведения пациентов и посетителей на территории Учреждения.

Пациенты и посетители на территории и в помещениях Учреждения обязаны:

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Женской консультации.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации Учреждения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- нарушать правила запрета курения в Учреждении и на прилегающей территории (Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака», Приказ Минздрава России от 12.05.2014 № 214н «Об утверждении требований к знаку о запрете курения и к порядку его размещения»);
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Женской консультации;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из Медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- нарушать санитарно-гигиенические нормы: находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Учреждения;
- пользоваться служебными телефонами Учреждения;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов;
- посещать Учреждение с домашними животными;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Учреждения, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной и понятной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим гинекологическим отделением или иными должностными лицами Учреждения.

Информация 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 не может быть предоставлена против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, 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.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (супруге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

Информация, содержащаяся в Медицинской карте, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Порядок выдачи справок, выписок из первичной медицинской документации Пациенту или другим лицам

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утвержден Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

Порядок выдачи справок и выписок из медицинской документации утвержден Приказом Министерства здравоохранения и социального развития от 02.05.2012 № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений». Выписка из медицинской документации **выдается по личному заявлению пациента** в срок, не превышающий **3 рабочих дней** с момента подачи заявления и окончания медицинских мероприятий.

Порядок выдачи листов нетрудоспособности утвержден Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.06. 2011 № 624н «Об утверждении Порядка выдачи листов нетрудоспособности» с дальнейшими изменениями.

Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является листок нетрудоспособности (форма бланка листка нетрудоспособности утверждена приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2011 N 347н);

Полученные пациентами листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены в столе оформления медицинской документации («страховом» столе) круглой печатью Учреждения для листков нетрудоспособности и справок установленного образца.

За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (или справки формы № 095у) лечащие врачи Учреждения, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

Режим и график работы Учреждения и ее должностных лиц

График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Режим работы Учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

Прием пациентов в Учреждении осуществляется в две смены. Переход из одной смены в другую происходит через день в часы, определенные графиками сменности.

Прием граждан (пациентов / их законных представителей) главным врачом, руководителями структурных подразделений (гинекологических отделений) осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на постоянных информационных стендах Учреждения, на официальном сайте Учреждения.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между гражданином (пациентом /его законным представителем) и Учреждением

Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан (пациентов /их законных представителей) определен в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением об организации работы по рассмотрению обращений граждан в СПб ГБУЗ «Женская консультация № 5».

В случае возникновения конфликтных ситуаций гражданин (пациент /его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему гинекологическим отделением, а также главному врачу Учреждения согласно графику приема граждан.

Разногласия по вопросу качества оказания акушерско-гинекологической помощи решаются Врачебной комиссией Учреждения.

При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале «Регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Регистрация письменных обращений производится в приёмной главного врача.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя,

отчество соответствующего должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания

Предоставление платных медицинских услуг, порядок и условия их оказания населению осуществляется в соответствии со статьей 84 Федерального закона 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», иными нормативными правовыми актами, организационными распорядительными документами Российской Федерации, регламентирующими деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг, а также Положением об организации предоставления платных медицинских услуг в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Женская консультация № 5».

Учреждение обязано обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

Платные медицинские услуги в Учреждении оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан только:

- при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы ОМС;
- при наличии информированного добровольного отказа от бесплатной медицинской помощи и согласия на предоставление платных медицинских услуг, которые оформляются в Медицинской карте пациента.

Отказ пациента от получения медицинской помощи в рамках имеющихся возможностей действующей Территориальной программы ОМС не может быть причиной уменьшения определенных видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых без взимания платы.

Без согласия пациента (заказчика) Учреждение не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на платной основе.

Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта оказания медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Стоимость медицинских услуг, предоставляемых по Договору, определяется действующим на момент их предоставления «Прейскурантом платных медицинских услуг» Женской консультации, с которым пациент (заказчик) имел возможность ознакомиться при обсуждении условий Договора.

Порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые в Учреждении, являющимся государственным бюджетным учреждением

здравоохранения, устанавливается органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей.

Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых гражданам Учреждения, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на постоянно действующих информационных стендах в регистратуре и на официальном сайте Учреждения.

Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должно соответствовать условиям договора.

Расчеты с гражданами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов и выдачей кассового чека.

Оплата любых платных медицинских услуг без оформления в кассах Учреждения категорически запрещена. Оплата любых платных медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы ОМС.

Ответственность за нарушение настоящих правил

Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться только в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.