

«Утверждаю»
Главный врач
КГБУЗ "Городская больница №3"



/Г. В. Руденко/

Правила внутреннего распорядка для пациентов КГБУЗ «Городская больница №3»

I. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка КГБУЗ «Городская больница №3» (далее Учреждение) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением и распространяются на структурные подразделения (поликлиника №3, поликлиника № 10, поликлиника № 11, детская поликлиника, стационар).
- 1.2. Внутренний распорядок Учреждения для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Учреждения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Учреждении.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждении, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - порядок обращения пациента в Учреждение;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
 - график работы КГБУЗ «Городская больница №3» и ее должностных лиц;
 - информацию о платных медицинских услугах;
- 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже здания соответствующей поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте учреждения: www.gb3kms.ru.
- 1.6. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте с получением краткой памятки.

II. Порядок обращения пациентов в Учреждение

- 2.1. КГБУЗ «Городская больница №3» является медицинским учреждением, оказывающим медико-санитарную помощь.
- 2.2. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, требующих круглосуточного наблюдения, интенсивной терапии.
- 2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.
- 2.4. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру соответствующей поликлиники для получения талона на прием к врачу или записаться в электронном терминале лечебно-профилактического учреждения. Запись на прием к врачу также осуществляется через Интернет-регистратуру на сайте www.gb3kms.ru.
- 2.5. Обращение должно поступить в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления).
- 2.6. При записи на прием к врачу в терминале, Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес.
- 2.7. До назначенного времени в талоне на посещение врача Пациент должен явиться в Учреждение и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт и полис обязательного медицинского страхования.
- 2.8. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача с 8⁰⁰ до 16⁰⁰. В выходные и праздничные дни: приём больных дежурным врачом в Учреждении с 8⁰⁰ до 14⁰⁰, приём вызовов на дом дежурными врачами с 8⁰⁰ до 14⁰⁰.
- 2.9. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.
- 2.10. В регистратуре Учреждения 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.
- 2.11. Пациенты без талонов принимаются после пациентов с основными талонами либо в свободное время между приемами пациентов с основными талонами. Пациенты на повторный прием принимаются после первичных больных.
- 2.12. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.
- 2.13. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Учреждения без согласования с руководством Учреждения.
- 2.14. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Учреждении осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.
- 2.15. 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 в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения.

- 2.16. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.
- 2.17. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

III. Права и обязанности пациентов:

- 3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
- 3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
 - а уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - б информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - в выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
 - г обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - д проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.
 - е облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 - ж добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
 - з отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - и обращение в установленном Учреждении порядке с жалобой к должностным лицам Учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу Учреждения, должностным лицам государственных органов или в суд;
 - к сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
 - л получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.3. Пациент обязан:
 - а соблюдать режим работы Учреждения;
 - б соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
 - в соблюдать требования пожарной безопасности;
 - г соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
 - д выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - е соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- ж уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- з оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- и представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- к проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- л бережно относиться к имуществу Учреждения;
- м при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу.
- н соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- а проносить в здания и служебные 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;
- б иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- в находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- г потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- д курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Учреждения;
- е играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- ж громко разговаривать (в том числе и по телефону), шуметь, хлопать дверями;
- з оставлять малолетних детей без присмотра;
- и выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- к изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- л размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- м производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- н выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- о находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- п преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Учреждения;
- р запрещается доступ в здание и помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3.5. В детской поликлинике пациентам и лицам, осуществляющим уход за ними, запрещается (в дополнение):

- а покидать кабинет во время выполнения назначений и процедур.
- б бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены и другие использованные средства по уходу за ребенком, они должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в санитарной комнате.
- в запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке с отсутствующими бортиками — это может привести к падению и тяжелой травме;
- г категорически запрещено давать ребенку лекарственные препараты, не разрешенные лечащим врачом;
- д Перед врачебным приемом, ребенок и внешний вид осуществляющего уход за ребенком, должны быть приведены в порядок.

3.6. Лечащий врач:

- а организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- б предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- в предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- г по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- д при необходимости созывает консилиум врачей.
- е Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- ж Лечащий врач по согласованию с главным врачом Учреждения (руководителем подразделения Учреждения) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Учреждением рассматриваются должностными лицами КГБУЗ «Городская больница №3».

V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

- 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Поликлиники. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

- 6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
- 6.2. 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.
- 6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
- 6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов Учреждения.
- 6.5. 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.

VII. График работы учреждения и его должностных лиц

- 7.1. График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 7.2. 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, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
- 7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
- 7.4. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне, на информационном стенде рядом с регистратурой, или на сайте www.gb3kms.ru.
- 7.5. Режим работы учреждения утверждается главным врачом.

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

- 8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.
- 8.2. Право оказания платных медицинских услуг КГБУЗ «Городская больница №3» предусмотрено Уставом учреждения.
- 8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.
- 8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
- 8.5. 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.
- 8.6. Отношения между Учреждением и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

IX. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- 9.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 9.3. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.