

Правила внутреннего распорядка для пациентов БУ «Октябрьская районная больница»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Октябрьская районная больница» (далее-Медицинское учреждение), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Медицинским учреждением.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинское учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Медицинское учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Медицинского учреждения и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в Медицинское учреждение.

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных (стационарных) условиях, а также обеспечения

доступности медицинской помощи население закрепляется за Медицинским учреждением по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-терапевтом неотложной помощи при обращении по телефону – 03. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону — 03, с мобильных телефонов «030», «103», «112».

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Медицинском учреждении (филиалах) или на дому. В Медицинском учреждении медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8.30 до 17.00, в субботу, воскресенье и праздничные дни через приемное отделение. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать на дом участкового врача: с понедельника по пятницу — с 8.00 до 12.00.

Медицинская помощь в травматологическом пункте Медицинского учреждения оказывается ежедневно круглосуточно.

Медицинская помощь вне Медицинского учреждения осуществляется в следующих случаях

— при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура — 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача); тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);

— при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами по направлению врача терапевта участкового и по согласованию с заместителем главного врача по медицинской части.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), действующий страховой полис. 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 и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью Медицинского учреждения и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Медицинского учреждения без согласования с руководством Поликлиники!

2.5. Прием врачом терапевтом участковым осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Медицинское учреждение осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, либо через инфомат, установленный в холлах Медицинского учреждения.

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается врачом-терапевтом участковым или заведующим отделением.

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов не более 14 календарных дней, КТ и МРТ не более 30 календарных дней

Время на прием больного врачом-терапевтом участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове 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, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Медицинского учреждения, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте БУ «Октябрьская районная больница».

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства пациента, ему выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

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

2.9 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «030», «112», «103» с мобильного.

3.Права и обязанности граждан:

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»

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении 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 его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

— обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

— облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

— перевод к другому врачу-терапевту участковому с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии врача-терапевта участкового;

— обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

— добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

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

- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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 сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники и стационарных отделений для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 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;
- 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
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;

— при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

— уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

— соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 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 Медицинского учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

— проносить в здание и служебные помещения Медицинского 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 (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

— находиться в служебных помещениях Медицинского учреждения без разрешения;

— потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

— курить в здании Медицинского учреждения и ее территории;

— играть в азартные игры в помещениях и на территории Медицинского учреждения;

— громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

— оставлять малолетних детей без присмотра;

— выносить из помещения Медицинского учреждения документы, полученные для ознакомления;

— изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Медицинского учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- выполнять в помещениях Медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинского учреждения и стационара в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Медицинского учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Медицинского учреждения;
- запрещается доступ в здание Медицинского 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 Медицинского учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и БУ «Октябрьская районная больница».

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Федеральным Законом Российской Федерации “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р «Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Медицинского учреждения согласно графику приема граждан или обратиться к администрации учреждения в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинского учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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.

5.2. У 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, — близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 действующим законодательством.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц.

6.1. График работы Медицинского учреждения и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Медицинского учреждения.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

6.3. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

7.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Медицинского учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Медицинского учреждения, неисполнение законных требований работников Медицинского учреждения, причинение морального вреда работникам Медицинского учреждения, причинение вреда деловой репутации БУ «Октябрьская районная больница», а также материального ущерба имуществу Медицинского учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.