Правила внутреннего распорядка (поведения) для пациентов

ГБУЗ «Оренбургский областной центр медицинской профилактики»

I. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей ГБУЗ «Оренбургский областной центр медицинской профилактики», далее Центра

включают:

- порядок обращения в центр;

- права и обязанности пациента, а также иных посетителей центра;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между центром и пациентом, а также иными посетителями центра;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы центра и его должностных лиц.

Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование в центре, а также иных посетителей центра.

Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей центра должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

II. Порядок обращения пациентов в центр.

ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ В ГБУЗ «ООЦМП».

В ГБУЗ «ООЦМП» может самостоятельно обратиться любой житель г. Оренбурга и Оренбургской области. Приём в ГБУЗ «ООЦМП» проводится по предварительной записи по телефону регистратуры: 8-(352 2)-703-245.

При обращении в ГБУЗ «ООЦМП» пациенты должны иметь:

– медицинский страховой полис;

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- СНИЛС.

Обследование пациентов осуществляется в центре в будние дни с 8.30 до 17.00

При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. В регистратуру учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью центра и должна храниться в регистратуре.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

Организация предварительной записи на прием в центре осуществляется непосредственно по телефонному звонку.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения и на официальном сайте учреждения.

III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей центра.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

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, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

обследование в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;

добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с 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 в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

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.

Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей центра;

бережно относиться к имуществу центра;

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

уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;

выполнять медицинские предписания;

сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Посетители центра не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом центр (его работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей центра и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители центра считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

Всем лицам, находящимся на территории центра, запрещается:

Распивать спиртные напитки, входить в центр в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.

Самовольно проникать в служебные помещения центра.

Приносить в центр легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.

Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении центра.

Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и сотрудниками центра.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию или к дежурному администратору центра, в том числе в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема 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, о чем делается запись в Журнале приема граждан. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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.

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 либо 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 администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию центра, направляется по электронному (почтовому) адресу, указанному в обращении.

V. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным законодательными актами.

VI. График работы центра и ее должностных лиц.

График работы центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Режим работы центра 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.

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

Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на стенде или на сайте.

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