



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
«СЫСОЛЬСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»
с. Визинга

«СЫКТЫВ РАЙОНСА ШÖР БОЛЬНИЧА»

КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ЙÖЗЛЫСЬ ДЗОНЬВИДЗАЛУН ВИДЗАН КАНМУ СЬÖМКУД УЧРЕЖДЕНИЕ

П Р И К А З
ТШÖКТÖД

« 26 » января 2024 год

№ 38

О внедрении правил поведения пациентов в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ»

Во исполнение пункта 3 статьи 27 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить:

1. Правила поведения пациентов в ГБУЗ РК «Сысольской ЦРБ» (Приложение №1);
2. Обеспечить доступность ознакомления пациентами с «Правилами поведения пациента в ГБУЗ РК «Сысольской ЦРБ» на официальном сайте Сысольская ЦРБ, в группе «В контакте», во фронт-офисе регистратуры поликлиники. Ответственный — администратор Старцева Н.Н. Срок — постоянно;
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Полтавскую Н.В.

Главный врач
ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ»

Носков В.Г.

Правила поведения пациента

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациента (далее — Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» (далее – Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и учреждением.

1.2. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения в условиях амбулаторно-поликлинического приёма по программе государственных гарантий. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

1.3. Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» при получении медицинской помощи (медицинских услуг) и посетителей, и разработаны с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в «Папке пациента» во фронт-офисе регистратуры, сайте Учреждения, в группе «В контакте».

2. Термины, определения.

2.1 В настоящих Правилах используются следующие определения:

2.1.1 **Амбулаторно-поликлинические учреждения** – это многопрофильные медицинские организации, оказывающее на догоспитальном этапе наибольший объем медицинской помощи населению на закрепленной территории.

2.1.2 **Медицинская помощь** — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.1.3 **Медицинское вмешательство** — выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

2.1.4 **Медицинская услуга** — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.1.5 **Пациент** — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.1.6 **Посетителем медицинского учреждения** признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинского учреждения, в

том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы.

2.1.7 Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Учреждении.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
- выбор лечащего врача;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинском учреждении по программе государственных гарантий в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям амбулаторно-поликлинического учреждения;
- получение консультаций врачей-специалистов в рамках программы государственных гарантий;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи в установленном действующим законодательством порядке;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в установленном действующим законодательством порядке;
- получение информации о ФИО, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья в установленном действующим законодательством порядке (на основании письменного заявления пациента);
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- при необходимости пациент имеет право воспользоваться медицинской креслом-коляской в помещениях и на территории Учреждения при условии заполнения расписки установленного в Учреждении образца;

- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- на получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом учреждении по месту жительства (территориально-участковому принципу) (ст. 17. Федерального закона РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ);
- на получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациента (ст. 84 ФЗ РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

3.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
 - являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
 - представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, известных ему аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, а также представлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказываемых услуг;
 - являться на приём к специалисту, медицинские процедуры, функциональную и лабораторную диагностику в установленное время. Если по уважительной причине пациент не может посетить врача необходимо предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- Если пациент опоздал более, чем на 15 минут, Учреждение имеет право не принимать пациента в назначенный день. В данном случае рекомендуется перезаписаться на соответствующую процедуру или приём специалисту.
- пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала. А так же покинуть кабинет по требованию медицинского работника;
 - находиться в кабинете врача сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача;
 - время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации или лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться);
 - все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту амбулаторного больного;
 - диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами поликлиники, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций;
 - уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
 - сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
 - подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства;
 - своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- бережно относиться к имуществу медицинского учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского учреждения;
- при обнаружении источников пожара и других ситуаций, угрожающих общественной безопасности, жизни и здоровью людей незамедлительно сообщить об этом дежурному персоналу поликлиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (проходить в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Бахилами обеспечиваются пациенты при проведении лечебно-диагностических манипуляций в режимных кабинетах;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, согласно статье 12 Федерального закона РФ от 23.02.2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака»;
- в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

4. Права и обязанности лечащего врача

4.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований, направленных на установление диагноза и оказания медицинской услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства в соответствие с законодательством РФ.

4.2. Обязанности лечащего врача:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по результатам медицинского обследования предоставить полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

5. Получение медицинской помощи в плановой форме в амбулаторных условиях.

Получение медицинской помощи в плановой форме в амбулаторных условиях, осуществляется в соответствии с приказом МЗ РФ от 15.05.2012г. №543н. «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

При первичном обращении за медицинской помощью пациент обязан:

- ознакомиться с Правилами поведения пациентов в Учреждении;
- с наличием врачей — специалистов;
- видами оказываемой медицинской помощи;
- графиком работы врачей – специалистов и подразделений Учреждения;
- предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79 Федерального закона РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ, п.3 ст.14 главы 3 Федерального закона РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ);

- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- при необходимости подать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;
- при необходимости уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;
- при необходимости осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин;
- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения (Ф.И.О., пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством РФ об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования, номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица, данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом, дата регистрации в качестве застрахованного лица, статус застрахованного лица (работающий, неработающий).
- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;
- дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медико-санитарной помощи (Приказ Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012г. №390);
- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ);
- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан порядке.

6. Меры безопасности в медицинском учреждении

6.1 В целях обеспечения безопасности пациентов в помещении и на территории медицинского учреждения ведется видеонаблюдение.

6.2 В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности **пациентам и посетителям медицинского учреждения ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и кабинеты 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.);
- пользоваться служебным телефоном;
- курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

- выносить из помещения медицинские документы;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
- производить фото-и видеосъемку, звукозапись без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины;
- приводить или приносить в поликлинику животных, птиц (за исключением собаки-поводыря);
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из медицинского учреждения документы, полученные для ознакомления;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинского учреждения.
- выполнять в кабинетах поликлиники функции торговых агентов, представителей и находится в иных коммерческих целях;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

7. Ответственность за нарушение Правил пациентами или посетителями Учреждения.

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

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций лечащего врача;
- пребывание в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил сотрудники ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» вправе делать им соответствующие замечания.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда сотрудникам, причинение вреда деловой репутации ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

При размещении настоящих правил в «Папке пациента» во фронт-офисе регистратуры и официальном сайте, пациенты и иные посетители ГБУЗ РК «Сысольская ЦРБ» считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых правил.

8. Порядок разрешения конфликтов

8.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заместителю главного врача по поликлинической работе Наталье Владимировне и заместителю главного врача по медицинской части Бессоновой Галине Михайловне. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в

ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной главного врача.

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

8.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке.

8.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Законодательством РФ

8.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.7. 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.

9. Нормативные ссылки

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Кодекс об административных правонарушениях;
- от 21.11.2011г. №323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;
- от 7.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- от 27 июля 2006г. №152-ФЗ«О защите персональных данных»;
- от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- от 23.02. 2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»;
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства РФ от 15.05.2023г. № 736;
- Приказами Минздравсоцразвития от 23.04.2012г. № 390 «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»;
- от 28.02.2019г. № 108н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования»;
- от 26.04.2012г. № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- от 02.11.2022 г. № 719н «Об утверждении порядка ведения персонифицированного учёта в сфере обязательного медицинского страхования», и других нормативных актов.