

УТВЕРЖДЕНО
Исполняющий обязанности
Главного врача
ГБУЗ «Районная больница г. Катав-Ивановск»
Е.В. Шильцына



**Правила внутреннего распорядка,
пребывания пациентов и посещения пациентов родственниками в подразделениях
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Районная больница г. Катав-Ивановск»**

I. Общие положения и понятия

1. Настоящие правила поведения пациентов и посетителей в Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Районная больница г. Катав-Ивановск» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, КоАП РФ, Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», от 07 февраля 1992 года «О защите прав потребителей», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 10 июля 2001 года № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»; Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006, приказами Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012 года № 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 28.02.2011 г. № 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования», от 26 апреля 2012 года № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», от 25 января 2011 года № 29н «Об утверждении порядка ведения персонифицированного учёта в сфере обязательного медицинского страхования», других нормативных актов, Уставом Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Районная больница г. Катав-Ивановск».

2. Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Районная больница г. Катав-Ивановск» (далее – медицинская организация, лечебное учреждение, больница) 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.

3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте лечебного учреждения.

5. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- 1) Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- 2) Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
- 3) Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые больницей в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи;
- 4) Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- 5) Посетитель больницы - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении больницы, в том числе сопровождающее несовершеннолетних или пациентов, утративших способность самостоятельно передвигаться, для которого Больница не является местом работы;
- 6) Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях лечебного учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц);
- 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 больнице.

6. При первичном обращении за медицинской помощью, пациент обязан:

- 1) Ознакомиться с Правилами поведения пациентов, с наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы как больницы в целом, так и ее подразделений;
- 2) Предъявить документ удостоверяющий личность;
- 3) Предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- 4) 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;
- 5) При необходимости уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;
- 6) 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;
- 7) Представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения (фамилия, имя, отчество, 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 Российской Федерации 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, дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства, дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке);

II. Права и обязанности пациентов

1. Пациент имеет право на:

- 1) На уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 2) На выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ;
- 3) На перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
- 4) На профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
на получение консультаций врачей-специалистов;
- 5) На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 6) На получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- 7) На получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 8) На медицинское вмешательство согласно добровольному информированному согласию в соответствии с законодательными актами;
- 9) На отказ от медицинского вмешательства, госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 10) На защиту персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 11) На допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 12) На непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- 13) На возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- 14) На получение выписок из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований;
- 15) На обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- 16) На обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 17) На получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в лечебных учреждениях по месту жительства (территориально-участковому принципу)
- 18) На получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациента и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

2. Пациент обязан:

- 1) Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья;
- 2) В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
- 3) Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;
- 4) Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 5) Соблюдать установленный режим работы лечебного учреждения и его подразделений, а также нормы поведения в общественных местах;
- 6) Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 7) Уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 8) Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;
- 9) Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;
- 10) Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на приём;
- 11) Являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- 12) 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, наличии

аллергических реакций и иных обстоятельствах, которые могут оказать влияние на качество оказания медицинской помощи;

13) Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;

14) Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

соблюдать рекомендуемую врачом диету;

15) Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

16) Не вмешиваться в действия лечащего врача, и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

17) Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

18) Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах, выключать мобильный телефон в тех помещениях и отделениях лечебного учреждения, где это необходимо (во время приема, в процедурных кабинетах, перевязочной, кабинетах физиотерапии, массажа, УЗИ, рентген-кабинете);

19) Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (гигиену; сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место;

20) Бахилы, салфетки после инъекций сбрасывать в специальную ёмкость, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

21) Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом любому работнику лечебного учреждения;

22) Бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и порядок.

III. Запреты для пациентов и посетителей

1. Пациентам и посетителям запрещается:

1) Проносить в здания и кабинеты огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые, наркотические, токсические вещества, вещества и предметы с ограниченным оборотом, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности и здоровья окружающих;

2) Находиться в лечебном учреждении и на его территории в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения (за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи);

3) Иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.), при наличии таковых сдать их в гардероб или передать сопровождающим;

4) Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;

5) Находиться в лечебном учреждении лицам, не имеющим цели получения медицинской помощи, без письменного разрешения администрации медицинского учреждения, за исключением граждан, осуществляющих сопровождение пациентов;

- 6) Пользоваться служебным телефоном в личных целях (не запрещено использовать служебный телефон в экстренных ситуациях – вызов полиции, передача сообщения о пожаре и т.д.);
- 7) Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- 8) Курить сигареты, папиросы, электронные сигареты, вэйпы, кальяны и т.д. в помещениях и на территории, прилегающей к зданию (корпусам) больницы;
- 9) Играть в любые азартные игры на деньги, устраивать тотализаторы;
- 10) Громко разговаривать шуметь, хлопать дверями;
- 11) Выносить из помещений лечебного учреждения любые медицинские документы и любое имущество лечебного учреждения;
- 12) Изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
размещать в помещениях и на территории лечебного учреждения любые объявления и любую информацию без письменного разрешения администрации;
- 13) Производить фото- и видеосъемку, звукозапись без письменного разрешения администрации;
- 14) Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях больницы в иных коммерческих целях;
- 15) Вести любую несогласованную с администрацией больницы деятельность (наличие письменного разрешения администрации лечебного учреждения обязательно);
- 16) Проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
- 17) Оставлять в верхней одежде, большие суммы денег, ценные вещи, украшения (администрация за сохранность ценных и особо ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности, не несёт);
- 18) Бросать марлю, вату, бумагу, гигиенические прокладки, тампоны, памперсы и иные средства личной гигиены в унитазы, раковины, биде, в душе;
- 19) Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- 20) Являться на прием к врачу с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- 21) Осуществлять умышленную порчу, повреждение, разрушение и уничтожение любого имущества лечебного учреждения;
- 22) Находиться в помещениях больницы с домашними и дикими животными (за исключением собак-поводырей);
- 23) Присутствовать в лечебных и процедурных кабинетах вовремя оказания медицинской помощи другим пациентам;
- 24) Выражаться нецензурно и сквернословить, а также создавать и провоцировать конфликтные ситуации;
- 25) Преграждать проезд к больнице машин экстренных служб (скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России и т.д.);
- 26) Въезжать на личном транспорте на территорию больницы без соответствующего на то разрешения (наличие письменного разрешения администрации лечебного учреждения обязательно). Исключение - госпитализация пациентов, которая предполагает транспортировку до дверей больницы с регистрацией в журнале заезда на территорию больницы;

27) Заходить в любые кабинеты лечебного учреждения без получения приглашения соответствующего медицинского работника.

IV. Ответственность за нарушение Правил

1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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.

2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники лечебного учреждения и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать полицию и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, в том числе предъявить требование покинуть лечебное учреждение.

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

4. О нарушении общественного порядка, настоящих Правил, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного режима, нанесении материального ущерба сообщается по месту работы пациента, с занесением соответствующей отметки в листок временной нетрудоспособности.

5. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам и сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, настоящих Правил, причинение морального вреда персоналу лечебного учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. Лица, совершившие умышленное повреждение медицинской документации и имущества лечебного учреждения обязаны осуществить оплату стоимости восстановления, ремонта поврежденного имущества, а в случае невозможности восстановления, ремонта обязаны оплатить стоимость имущества с учетом его износа.

V. Порядок разрешения конфликтов и споров

1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к одному из профильных заместителей главного врача.

2. 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, в соответствии с действующим законодательством.

3. 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.

4. 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 (адрес электронной почты), 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).

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

6. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении.

8. 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.