

Правила внутреннего распорядка

Общие положения

Правила внутреннего распорядка ОГАУЗ «Санаторий «Юбилейный» (далее МО) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Приказом Минздрава России от 20.12.2012 N 1177н (ред. от 10.08.2015) "Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства"; приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 апреля 2012 г. N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи", Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (Статья 12. Запрет курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах), Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Внутренний распорядок для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками МО, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в МО.

Правила внутреннего распорядка МО разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

1. права и обязанности пациента;
2. порядок обращения пациента в МО;
3. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
4. порядок разрешения конфликтов, выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
5. информацию о платных медицинских услугах.

1. Права и обязанности пациентов.

Утверждаются в соответствии с Законом РФ "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан".

1.1. 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;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 апреля 2012 г. N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи";
- обследование, лечение и нахождение в МО в условиях, соответствующих санитарногигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

Правила внутреннего распорядка

Общие положения

Правила внутреннего распорядка ОГАУЗ «Санаторий «Юбилейный» (далее МО) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Приказом Минздрава России от 20.12.2012 N 1177н (ред. от 10.08.2015) "Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства"; приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 апреля 2012 г. N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи", Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 31.12.2014) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (Статья 12. Запрет курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах), Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Внутренний распорядок для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками МО, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в МО.

Правила внутреннего распорядка МО разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

1. права и обязанности пациента;
2. порядок обращения пациента в МО;
3. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
4. порядок разрешения конфликтов, выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
5. информацию о платных медицинских услугах.

1. Права и обязанности пациентов.

Утверждаются в соответствии с Законом РФ "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан".

1.1. 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;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 апреля 2012 г. N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи";
- обследование, лечение и нахождение в МО в условиях, соответствующих санитарногигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам МО, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу МО, 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 законодательством;
- при посещении поликлиники инвалидом по зрению с собакой-проводником в вестибюле оборудовано место для собаки-проводника и кнопка вызова представителя поликлиники для дальнейшего сопровождения инвалида по зрению к врачу;
- 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;

1.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы МО;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах (бахилы выдаются бесплатно в гардеробе), верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании 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, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ
- бережно относиться к имуществу МО;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка МО.

1.3. На территории МО запрещается:

- приносить в дневные стационары или в круглосуточный стационар и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- курить в помещениях МО и на территории МО;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения МО лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарногигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

2. 1. Особенности внутреннего распорядка при оказании круглосуточной стационарной медицинской помощи:

2.1.1. В стационарные структурные подразделения МО госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

2.1.2. Прием пациентов, поступающих в стационарные структурные подразделения в плановом порядке, осуществляется в приемном отделении. При поступлении в стационар в плановом порядке пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, договор или гарантийное письмо, если предъявляется медицинский полис ДМС, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты). На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация, сдаются вещи на хранение. Пациент сопровождается персоналом в соответствующее отделение.

2.1.3. Пациент (его представитель) имеют право знакомиться с медицинской документацией и получать копии в порядке, установленном действующим законодательством.

2.1.4. Консультации, беседы с лечащим врачом для представителей пациентов и родственников пациентов проводятся в рабочие дни.

2.1.5. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:

- точно соблюдать установленный распорядок дня;

Распорядок дня:

○ Подъем	_____	7:00
○ Утренняя гимнастика	_____	7:30
○ Завтрак	_____	9:00-9:45
○ Лечебные процедуры	_____	8:00-13:45
○ Обед	_____	13:00-13:45
○ Час отдыха	_____	14:00-16:00
○ Культ. мероприятия и спортигры	_____	17:00-22:00
○ Ужин	_____	18:00-18:45
○ Обход дежурного врача	_____	21:00
○ Кефир	_____	21:00-21:15
○ Вечерний туалет	_____	22:30
○ Отбой	_____	23:00

- поддерживать чистоту и порядок;
- выполнять элементарные требования личной гигиены, следить за опрятностью внешнего вида;
- соблюдать тишину в номерах и коридорах отделения;
- терпимо и доброжелательно относиться к другим пациентам;
- оказывать содействие медицинскому персоналу в процессе обследования и лечения: соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; соблюдать предписанную диету; выполнять предписания лечащего врача по приему лекарственных средств; своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
- бережно обращаться с оборудованием и инвентарем отделения
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);

2.1.6. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые МО ответственности не несет.

2.1.7. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

2.1.8. Пациент обязан в день выписки покинуть отделение МО.

2.1.9. Вопросы социального обслуживания решаются выписанными лицами (их представителем, родственниками) самостоятельно по месту жительства выписанного лица в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.1.10. Пациенту запрещается:

а) самовольно отлучаться;

б) курить в палатах и коридорах, территории диспансера, играть в карты и другие азартные игры, хранить и употреблять спиртные напитки и другие психоактивные вещества;

- в) иметь при себе холодное и огнестрельное оружие;
- г) лежать или сидеть на койках в одежде и обуви;
- д) сидеть на подоконниках, выставляться из окна, переговариваться через окна.
- е) запрещается пользование нагревательными приборами, электрокипятилниками, электрочайниками в отделении, нарушать целостность электропроводки.

2.1.11. За грубое и систематическое нарушение правил внутреннего распорядка и распоряжений администрации, влекущее за собой ущерб для здоровья пациента или вред для других находящихся на лечении, подлежат выписке из отделения с соответствующей отметкой в выписных документах и листке нетрудоспособности.

Нарушением является:

- несоблюдение рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольный уход из отделения;
- курение, употребление алкоголя и других психоактивных веществ;
- нарушение распорядка дня.

2.2. Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в условиях дневного стационара:

2.2.1. В дневных стационарах МО лечатся пациенты, не нуждающиеся в круглосуточном наблюдении врача, по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

2.2.2. При поступлении в дневной стационар пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на лечение в дневном стационаре установленной формы, страховой медицинский полис, договор или гарантийное письмо, если предъявляется медицинский полис ДМС, документ, удостоверяющий личность. На больных в дневном стационаре заводится соответствующая медицинская документация.

2.2.3. Пациент (его представитель) имеют право знакомиться с медицинской документацией и получать копии в порядке, установленном действующим законодательством.

2.2.4. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка врач может выписать с соответствующей отметкой в выписных документах и листке нетрудоспособности. Нарушением является:

- несоблюдение рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению; неявка в очередной день для получения медицинских процедур; курение, употребление алкоголя и других психоактивных веществ.

3. Порядок разрешения конфликтов, выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

3.1. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МО.

3.1.1. Все возникающие споры между пациентом и МО рассматриваются должностными лицами МО в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.1.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию МО или к дежурному администратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации МИО в письменном виде.

3.1.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.1.5. 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.

3.1.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.1.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию МО, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

3.1.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МО, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

3.2.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

3.2.2. 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.

3.2.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

3.2.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов МО.

3.2.5. 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.

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

4.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

4.2. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

4.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

4.4. При оказании пациенту платных услуг, в установленном порядке, заполняется договор на оказание услуг, медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

Отношения между МО и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

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