



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ТАЛДОМСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

г. Талдом ул. Победы д.19
ОГРН 1025007829791

mail@taldomcrb.ru
тел.8-496-206-00-47, тел/факс 6-47-30
ИНН 5078012226

ПРИКАЗ

09.01.2012 № *26*

Об утверждении Правил
поведения пациентов ГБУЗ МО
«Талдомская центральная районная больница»

В соответствии Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения пациентов Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Московской области «Талдомская центральная районная больница» (далее – Правила) согласно Приложению.
2. Главной медицинской сестре (Кузьминой Е.Д.), старшим медицинским сестрам поликлиник, главному специалисту по делопроизводству (Труновой Ю.С.), специалисту по связям с общественностью (Исаевой Д.А.) довести Правила до сведения пациентов и персонала ГБУЗ МО «Талдомская центральная районная больница» и филиалов, посредством размещения настоящего приказа на информационных стендах и официальном сайте учреждения.
3. Руководителям филиалов при организации работы руководствоваться настоящими Правилами.
4. Контроль за выполнением настоящего Приказа возложить на заместителей главного врача по медицинской части Орлова А.В. и поликлинической работе Маркину Н.М.

Главный врач



И.В. Давронов

**Правила
поведения пациентов Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
Московской области «Талдомская центральная районная больница»**

1. Общие положения

Настоящие Правила поведения пациентов Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Московской области «Талдомская центральная районная больница» для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Московской области «Талдомская центральная районная больница» (далее ТЦРБ), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ТЦРБ и распространяются на структурные подразделения ТЦРБ.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ГБУЗ МО «Талдомская ЦРБ», Программой Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ТЦРБ, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок рассмотрения жалоб пациентов;
- порядок предоставления информации пациенту, членам его семьи или близким родственникам о состоянии здоровья пациента;
- особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании стационарной медицинской помощи.

1.6. Правила размещаются на информационных стендах в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте ТЦРБ. В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях учреждения здравоохранения с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях - под роспись в медицинской документации.

1.7. В целях обеспечения безопасности пациентов, антитеррористической защищенности зданий и помещений ТЦРБ, контроля за исполнением настоящих Правил в зданиях и

помещениях ТЦРБ, в которых не осуществляется непосредственное оказание медицинской помощи, администрация может осуществлять (производить) фото-, аудио- и видеосъемку, о чем посетители и пациенты ТЦРБ уведомляются посредством размещения информации в указанных помещениях, а так же на информационных стендах.

2. Права пациента

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- .1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- .2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- .3. выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения;
- .4. получение информации о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Московской области медицинской помощи;
- .5. получение медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Московской области медицинской помощи на текущий период времени;
- .6. предоставление платных медицинских услуг в соответствии Порядком и условиями предоставления платных медицинских услуг, действующими в ТЦРБ;
- .7. проведение профилактических мероприятий, направленных на предупреждение факторов риска развития заболеваний и на их раннее выявление;
- .8. оказание медицинских услуг специалистами различных структурных подразделений поликлиники в соответствии со стандартами и порядками, утвержденными Министерством здравоохранения РФ, с соблюдением соответствующих санитарно-гигиенических и противоэпидемических норм и правил;
- .9. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- .10. добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- .11. отказ от медицинского вмешательства, отказ от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- .12. обращение с жалобами и заявлениями по вопросам, касающимся деятельности ЦРБ и сотрудников, к дежурному администратору, главному врачу, вышестоящие органы, прокуратуру или в суд;
- .13. сохранение персональных данных пациента, включая врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- .14. получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях,

о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

.15. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему некачественной медицинской помощи;

.16. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

Обязанности пациента.

При посещении подразделений ТЦРБ Пациент обязан:

3.1. проявлять в общении с медицинскими работниками и другими лицами, участвующими в оказании медицинской помощи уважение;

.2. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

.3. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ТЦРБ;

.4. соблюдать режим работы ТЦРБ;

.5. своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

.6. являться на прием к врачу, на медицинские процедуры и диспансерные осмотры в установленное время;

.7. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказания медицинской помощи;

.8. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его, своевременно и неукоснительно выполняя все предписания лечащего врача. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

.9. 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;

.10. соблюдать настоящие Правила и правила поведения в общественных местах;

.11. бережно относиться к имуществу ТЦРБ, соблюдать чистоту и тишину в помещениях больницы;

.12. соблюдать требования пожарной безопасности. В целях соблюдения норм противопожарной безопасности при посещении поликлиники не использовать никаких средств передвижения, за исключением инвалидных колясок. Детские коляски, санки, велосипеды должны быть оставлены на первом этаже в холе поликлиники в специально отведенном месте. При отсутствии специально отведенного места парковка колясок и прочих средств передвижения осуществляется с таким расчетом, чтобы не создавать препятствия

в передвижении посетителей. Подростковые и взрослые велосипеды парковать на площадке перед центральным входом, оставляя проход в подразделение свободным. Пациенты на инвалидных колясках передвигаются по подразделениям ТЦРБ с сопровождающими.

.13. соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: верхнюю одежду оставлять в гардеробе, при посещении эпидемиологически значимых кабинетов (хирургический, акушерско-гинекологический, прививочный кабинет, процедурный кабинет) использовать бахилы или сменную обувь;

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

.15. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ

Пациенту запрещается:

- проводить аудио и видеосъемку без согласования с администрацией ТЦРБ;
- курить в зданиях и помещениях, а так же на территории ТЦРБ;
- распивать спиртные напитки;
- играть в азартные игры;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- приводить (приносить) с собой животных;
- использовать служебные телефоны в личных целях;
- пользоваться сотовым телефоном при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- ставить детей на подоконники, пеленальные столы, стулья и банкетки для сидения;
- пользоваться лифтом детям без сопровождения родителей;
- громко разговаривать, шуметь;
- самовольно проникать в служебные помещения;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- производить другие действия, нарушающие общественный порядок.

.17. Лечащий врач вправе прекратить прием пациента в случае несоблюдения пациентом (его законным представителем) правил поведения в общественных местах, в частности, в случаях, если пациент допустил нецензурные обращения, угрозы, оскорбления в отношении медицинского персонала, а также иное поведение, которое, по мнению лечащего врача, препятствует продолжению приема.

. Порядок рассмотрения обращений и жалоб пациентов ТЦРБ

- 4.1. Рассмотрение жалоб и обращений осуществляется в порядке, определенном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- .2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ЦРБ или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации с обращением (жалобой, заявлением) в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются врачебной комиссией ЦРБ.
- .3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- .4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- .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.
- .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, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- .7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- .8. Письменное обращение, не содержащее жалобы на оказание медицинской помощи, поступившее в администрацию ЦРБ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Жалобы на оказание медицинской помощи рассматриваются в течение 10 дней.
- .9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ЦРБ, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

Порядок предоставления информации пациенту, членам его семьи или близким родственникам о состоянии здоровья пациента

.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ЦРБ. 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 им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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

. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 №624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.07.2011 №21286). 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 (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, военнослужащих, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы (работы) выдается справка установленной формы.

5.7. Полученные пациентом листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности должны быть зарегистрированы и заверены печатями установленного образца в кабинете выписки листов нетрудоспособности и справок поликлиник ЦРБ. За нарушение режима и Правил в соответствии с законодательством в листке нетрудоспособности лечащим врачом делается соответствующая запись. Основанием для внесения указанной записи являются установленные законодательством случаи нарушения режима:

- несоблюдение предписанного режима, самовольный уход из стационара, выезд на лечение в другой административный район без разрешения лечащего врача;
- несвоевременная явка на прием к врачу;
- выход на работу без выписки;
- отказ от направления в учреждение медико-социальной экспертизы;
- несвоевременная явка в учреждение медико-социальной экспертизы;

- другие нарушения, препятствующие лечащему врачу в оказании качественной медицинской помощи пациенту.

В случае нарушения пациентом, при нахождении в ТЦРБ, общественного порядка персонал ТЦРБ имеет право вызвать сотрудников правоохранительных органов для рассмотрения вопроса о привлечении пациента к административной ответственности.

. Пациент имеет право на полную информированность о состоянии своего здоровья. Пациент может лично 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. Аудио (видео) запись врачебного приема является одним из способов получения информации пациентом. Осуществление аудио (видео) записи в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных» может осуществляться пациентом только при согласии врача.

6. Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании стационарной медицинской помощи

6.1. В стационарные структурные подразделения учреждения госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений, станций скорой и неотложной медицинской помощи, а также больные по жизненным показаниям без направления организаций здравоохранения.

6.2. Прием пациентов, поступающих в стационарные структурные подразделения в плановом и в экстренном порядке, осуществляется в приемном отделении. При поступлении в стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы (057/У), страховой медицинский полис, договор, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты). На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация, сдаются вещи на хранение в гардероб. Пациент сопровождается персоналом в соответствующее отделение.

6.3. В случае отказа от госпитализации врач или дежурный врач оказывает пациенту необходимую медицинскую помощь, и в карте неотложной помощи или ЕМИАС, журнале отказов от госпитализации делает запись о причинах отказа и принятых мерах.

6.4. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму. Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, допускается при условии наличия сменной обуви, халата и пропуска, оформленного лечащим (дежурным) врачом. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете.

6.5. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел); соблюдать внутренний Распорядок дня, лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность дежурный медицинский

персонал об ухудшении состояния здоровья.

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

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

. Пациенту запрещается:

- проводить аудио и видеосъемку без согласования с администрацией ТЦРБ;
 - курить в стационарных отделениях и на территории ТЦРБ;
 - распивать спиртные напитки;
 - играть в азартные игры;
 - употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
 - появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
 - использовать служебные телефоны в личных целях;
 - пользоваться сотовым телефоном при врачебных обходах, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
 - ставить детей на подоконники, пеленальные столы, стулья и банкетки для сидения;
 - пользоваться лифтом детям без сопровождения родителей;
 - громко разговаривать, шуметь;
 - самовольно проникать в служебные помещения;
 - осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
 - выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;
 - производить другие действия, нарушающие внутренний и общественный порядок.
- . Лечащий врач вправе поставить вопрос о досрочной выписке в случае несоблюдения пациентом (его законным представителем) правил поведения в отделении, общественных местах ТЦРБ, в частности, в случаях, если пациент допустил нецензурные обращения, угрозы, оскорбления в отношении медицинского персонала, а также иное поведение, которое препятствует продолжению лечения и нахождения в подразделениях стационара.