

Приложение
УТВЕЖДЕНЫ
приказом начальника
КГБУЗ «АКГВВ»
от 08.11.2023 № 272

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов (посетителей)
консультативно-поликлинического отделения
КГБУЗ «Алтайский краевой госпиталь для ветеранов войн»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) для пациентов консультативно-поликлинического отделения (далее – КПО) КГБУЗ «Алтайский краевой госпиталь для ветеранов войн» (далее - Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, правила поведения пациентов (их представителей) в Учреждении и его структурных подразделениях, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

Порядок обращения пациентов в Учреждение

Права и обязанности пациентов и иных посетителей Учреждения

Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией;

График работы Учреждения и ее должностных лиц;

Ответственность за нарушение настоящих правил

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются в регистратуре и на официальном сайте Учреждения <http://altay-kgvv.ru>

1.5. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте стационарного больного.

2. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

2.1. Медицинская организация (Учреждение) – юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

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

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

2.4. Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, 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.

2.4. Профилактика – комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания.

2.5. Диагностика – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патологоанатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

2.6. Лечение – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

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

2.4. Посетитель Учреждения – физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы.

2.5. Несовершеннолетние лица – граждане в возрасте до 14 лет, могут

находиться в здании и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении взрослых (родственников, педагогов или других сопровождающих их лиц).

2.6. 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.

2.7. Медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

3. Порядок обращения пациентов в Учреждение

3.1. Консультативно-поликлиническое отделение КГБУЗ «АКГВВ» является медицинским отделением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

3.2. Для получения амбулаторно-поликлинической медицинской помощи в Учреждении пациент может записаться на прием к врачу:

- лично обратившись в регистратуру
- с использованием телефонного обращения

3.3. При первичном обращении за медицинской помощью в Учреждение, пациент в регистратуре:

3.3.1. знакомится с Правилами внутреннего распорядка для пациентов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Учреждения.

3.3.2. при записи на прием к врачу предъявляет:

паспорт гражданина Российской Федерации **или** временное удостоверение личности, выдаваемое на период оформления паспорта либо иной документ, удостоверяющий личность - полис обязательного медицинского страхования

в случае изменения места жительства документ, подтверждающий факт изменения места жительства- СНИЛС.

направление на консультацию к врачу-специалисту, выданное лечащим врачом.

3.3.3. дает письменное согласие на обработку персональных данных.

3.4.4. дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства.

Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители

в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих

в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами

в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления)

при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-

психиатрической экспертизы

3.4. В регистратуре Учреждения на пациента оформляется соответствующая медицинская документация « Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

3.5. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Учреждения и должна находиться в Учреждении. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Учреждения без письменного согласования с руководством Учреждения.

3.6. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику и только по талонам. Врач может прервать прием пациентов для оказания неотложной помощи больному.

3.7. Пациенты, опоздавшие на прием к врачу на 20 минут и более, предварительно записываются на другое свободное время.

3.8. Запись к врачам-специалистам осуществляется:

- врачами, средним медицинским и немедицинским персоналом краевых медицинских организаций через медицинские информационные системы (далее - МИС),

- лично обратившись в регистратуру,

- с использованием телефонного обращения.

Запись на анализы и обследования осуществляется только через специалистов Учреждения при личном обращении.

3.9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом краевой медицинской организации за которым прикреплен пациент по территориальному принципу после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

3.10. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

3.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения начальником и его заместителями, пациент может получить в регистратуре, на стойке информации, расположенной в холле Учреждения, на официальном интернет-сайте Учреждения.

4. Права и обязанности пациентов

4.1. Права и обязанности пациентов регламентированы Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

4.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент (его законный представитель) имеет право на:

- охрану здоровья,

- медицинскую помощь 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,

профилактику, диагностику, обследование, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям,

уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи,

получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи,

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу,

получение консультаций врачей-специалистов, 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, получение информации о своих правах и обязанностях,

оформление информированного добровольного согласия пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации,

отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации,

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,

получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного представителя,

обращение в установленном Учреждением порядке с жалобой к должностным лицам Учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к начальнику Учреждения, должностным лицам государственных органов или в суд,

иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством Российской Федерации.

4.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент (его законный представитель) обязан:

заботиться о сохранении своего здоровья,

в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации,

проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний,

соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях,

выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, немедленно информировать об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения,

своевременно являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время,

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

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,

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,

не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации,

соблюдать установленный режим работы Учреждения, настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов и правила поведения в общественных местах,

соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить любому работнику Учреждения,

соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения Учреждения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, сбор отходов производить в специально отведенные места,

бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения,

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 Учреждения,

соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья,

установленные федеральным законодательством Российской Федерации.

4.5. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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,

передвигаться на роликовых коньках, самокатах, велосипедах, скейтах, колясках и иных подобных средствах передвижения в помещениях Учреждения, проносить их с собой в Учреждение,

находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения, оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения,

изымать и выносить из помещения Учреждения какие-либо документы из медицинских карт, папок, информационных стендов,

осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц,

посещать Учреждения с домашними животными,

курить в помещениях Учреждения и на территории,

размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения,

громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку, громко разговаривать по мобильному телефону,

запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача,

производить фото-, аудио-, видеосъемку в Учреждении, если эта съемка противоречит требованиям законодательства о защите врачебной тайны, персональных данных и нарушает права других лиц,

запрещается доступ в здание и служебные помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов,

преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Учреждения.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения. 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация о состоянии здоровья сообщается в деликатной форме гражданину или членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

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

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

5.6. Пациент или его представитель может получить результаты исследований только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность, а также документа, подтверждающего соответствующие полномочия представителя.

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

6.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации и осуществляется с соблюдением законодательства в сфере защиты персональных данных.

6.2. 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.

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

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

6.5. В случае несвоевременной явки на прием к врачу в назначенный срок без уважительных причин для продления (закрытия) листка нетрудоспособности, врачом проставляется отметка о нарушении, что может явиться основанием для снижения пособия по временной нетрудоспособности.

6.4. 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.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

7.1. Споры между пациентом и Учреждением разрешаются в порядке, установленном российским законодательством, конфликтные ситуации рассматриваются должностными лицами КПО, Учреждения в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2 В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к начальнику или к заместителям, заведующему отделением согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию Учреждения в письменном виде, а также обратиться в правоохранительные органы или суд.

7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.5. 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.

7.6. 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.

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

7.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется заказным письмом по почтовому адресу, указанному в обращении, либо предоставляется при личном обращении пациента (его представителя).

8. График работы консультативно-поликлинического отделения

8.1. График работы консультативно-поликлинического отделения определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы консультативно-поликлинического отделения определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются начальником в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы Учреждения утверждаются начальником.

8.4. Прием пациентов и населения начальником или иными должностными лицами Учреждения осуществляется в установленные часы приема согласно графику, утвержденному начальником. Информация о часах приема размещена на кабинетах, информационных носителях и официальном интернет-сайте Учреждения.

8.5. Информация о режиме работы Учреждения и его структурных подразделениях размещена на учрежденческой вывеске и на официальном сайте Учреждения.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.2. Пациент несет 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.

9.3. За нарушение Правил внутреннего распорядка пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.