Правила распорядка для потребителей услуг

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами (далее – Правила) – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»», права и обязанности пациента, правила поведения в ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер», осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

— Общие положения

— Порядок обращения пациента;

— Права и обязанности пациента;

— Ответственность пациента;

-Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» и пациентом;

— Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

— Порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителя несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» оказывается амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения пациентов в ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер», в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.3. При необходимости получения амбулаторно-поликлинической медицинской помощи пациент обращается в регистратуры поликлиник ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер», обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом.

2.4. При необходимости получения стационарной медицинской помощи (плановая госпитализация) пациент обращается в поликлинику к специалисту профильного заболевания через регистратуру для постановки на очередь госпитализации в отделения ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер».

2.5. Экстренная неотложная медицинская помощь оказывается отделением скорой медицинской помощи.

2.6. Прием пациентов врачами ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» осуществляется посредством:

— личного обращения в регистратуру;

— через интернет (ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»);

— звонка по телефону регистратуры (сельские жители).

2.8. При входе в многопрофильный стационар ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер», режимные кабинеты поликлиник пациенту **рекомендуется одеть бахилы.**

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.10. При обращении пациента в ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» заводится медицинская карта или история болезни для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.12. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

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

3.1.5.Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер», а также в контролирующие и /или надзорные органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» 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 законодательными актами;

3.1.10. 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;

3.1.11. 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. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

3.1.12. Получение консультаций врачей-специалистов;

3.1.13. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.14. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.15. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.1.16. 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;

3.1.17. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

3.1.18. Получение информации о времени приема врачей**, о порядке вызова врача на дом**, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, в регистратуре, в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» на официальном сайте больницы в сети интернет, а также позвонив по телефонам ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;

3.1.19. Получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом больница обязана оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;

3.1.20. Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов больницы;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;

3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

3.2.10. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.2.11. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

3.2.12. При первичном обращении за медицинской помощью в поликлинику:

1) ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы поликлиники;

3.2.13. Предъявить оригиналы следующих документов:

— паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

— полис обязательного медицинского страхования;

для представителя гражданина, в том числе законного:

— документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

— в случае изменения места жительства — документ, подтверждающий факт изменения места жительства;

**3.2.14. Оформить заявление на прикрепление на медицинское обслуживание к поликлинике;**

3.2.15. 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, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, наименование и фактический адрес медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, в которой гражданин находится **на обслуживании на момент подачи заявления.**

3.2.16. Дать письменное согласие на обработку персональных данных;

3.2.17. Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

1) 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;

2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

3.2.18. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3.2.19 При каждом посещении больницы предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования.

3.2.20.Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2.21. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием.

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

3.2.23. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику больницы.

3.2.24. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ:

4.1. 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.

4.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений больницы сотрудниками правоохранительных органов.

4.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам больницы, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории больницы, причинение морального вреда работникам больницы, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу больницы, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ГБУЗ «САХАЛИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ НАРКУОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР» И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру в поликлиниках и через секретаря заместителя главного врача по лечебной работе и передается на рассмотрение заместителю главного врача по лечебной работе и заведующему поликлиникой. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение **30 дней** согласно ПОЛОЖЕНИЯ о порядке рассмотрения обращения граждан в ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» (утвержденное **главным врачом 15 ноября 2012 года**).

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер». 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ГБУЗ «САХАЛИНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ НАРКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»

8.1.Категорически запрещается:

— курение на крыльце, а также в любых помещениях ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» — громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

— разговаривать по мобильному телефону;

— грубить персоналу ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» или иным лицам, находящимся в больнице; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

— при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

— нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

8.2. В помещениях ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в **специальную урну, находящуюся у входа** в ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер». Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

8.3. Соблюдать правила личной гигиены.

8.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

8.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

8.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, медицинском вмешательстве.

8.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья.

8.8. Персонал ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» имеет право удалить пациента из ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

Наши подразделения:

Поликлиника

Реабилитационный центр

Стационар

ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер» 2015