



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЩЁЛКОВСКИЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»
(ГБУЗ МО «ЩЦ»)

ПРИКАЗ

11.12.2014 г. № 246-ОД

г. Щёлково

**Об утверждении правил внутреннего распорядка для потребителей услуг
ГБУЗ МО «Щелковский перинатальный центр»**

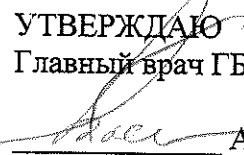
В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", приказом Минздрава России от 30.12.2014 N 956-н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ГБУЗ МО «Щелковский перинатальный центр» (приложение 1), далее - Правила.
2. Разместить Правила на информационных стендах и на официальном сайте ГБУЗ МО «Щелковский перинатальный центр» в сети «Интернет».
3. Ознакомить с настоящим приказом и Правилами всех работников учреждения под роспись.
4. При первичном приеме пациента медицинский работник ГБУЗ МО «Щелковский перинатальный центр» обязан устно сообщить ему о существовании Правил и возможности ознакомления с ними.
5. При прохождении стационарного лечения заведующий соответствующим отделением ГБУЗ МО «Щелковский перинатальный центр» обязан организовать ознакомление пациента с Правилами под роспись в карте стационарного больного.
6. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача Е.А. Иванова.

Главный врач

А.Ю. Пастарнак

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ МО «ЩПЦ»

А.Ю. Пастарнак

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ГБУЗ МО «ЩЕЛКОВСКИЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»

Настоящие правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ГБУЗ МО «Щелковский перинатальный центр» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ГБУЗ МО «Щелковский перинатальный центр» (далее – «Учреждение») при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также работников Учреждения. Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения, на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

Основные понятия

1. Учреждение оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-50-01-010163 от 16 октября 2018 г., выданной Министерством здравоохранения Московской области бессрочно.
2. Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.
3. Медицинская помощь - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.
4. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими - услуги гражданам и организациям, выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
5. Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а также пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.
6. Посетителем Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Учреждения, для которого Учреждение не является местом работы.
7. Лечащий врач - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Учреждении. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

Права и обязанности пациента

Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- 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;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну и защиту информации при обработке персональных данных;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов (основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);
- на уважительное отношение со стороны медицинских и иных работников Учреждения;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, платных медицинских услуг.

Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать Учреждение в соответствии с установленным графиком работы его подразделений;
- при посещении Учреждения надевать на обувь бахилы;
- являться на приём врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры желательно не менее чем за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов;

- заранее предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры;
- соблюдать установленный порядок в деятельности Учреждения, нормы поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности, соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, медицинские рекомендации, предписанные лечащим врачом, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- сообщать врачу достоверную информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
- уважительно относиться к другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При первичном или повторном обращении в регистратуру Учреждения пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой медицинский полис. В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся в т.ч. сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, в случае необходимости адрес фактического проживания пациента, контактный телефон, Ф.И.О. родственников, их контактные телефоны и пр. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в Учреждении.

Военнослужащие и приравненные к ним лица, направленные их ведомствами в Учреждение для оказания медицинских услуг, должны иметь при себе:

- направление от медико-санитарной части или поликлиники ведомства, в котором служит;

- договор на оказание и оплату медицинской помощи (при наличии);
- удостоверяющие документы (военный билет или служебное удостоверение);
- паспорт;
- контактные данные направившего их ведомства, банковские реквизиты плательщика по договору на оказание и оплату медицинской помощи.

Пациентам и посетителям

Посещение пациентов, находящихся в Учреждении и пребывание с ними родственников осуществляется в соответствии с Порядком посещения, утверждённым в Учреждении с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации с ними.

Порядок посещения размещается в Учреждении на информационных стендах в приемном отделении и на постах в отделениях стационара, на официальном сайте Учреждения в информационной сети интернет.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в Учреждение 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- пользоваться личными электронагревательными и электропотребляющими приборами за исключением зарядных устройств к мобильным телефонам (имеющим необходимые сертификаты соответствия о безопасности низковольтного оборудования и электромагнитной совместимости технических средств);
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения администрации Учреждения;
- употреблять пищу в коридорах зданий, и других не предназначенных для этого помещениях;
- курить в помещениях и на территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра в помещениях Учреждения;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, столе или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
- выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов;
- использовать электрические розетки без разрешения персонала Учреждения;
- размещать в помещениях Учреждения объявления без разрешения администрации, а также рекламную продукцию в том числе и полиграфическую;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях без согласования с администрацией Учреждения.
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;

- преграждать въезд и выезд медицинского и иного транспорта на территорию Учреждения;
- находиться в Учреждении в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, осуществлять действия, представляющие опасность для окружающих.
- производить аудио- и видео- записи, нарушающие требования законодательства Российской Федерации (в части защиты персональных данных, охраны врачебной тайны, прав граждан на неприкосновенность частной жизни (охрану личной и семейной тайны) и т.п.);
- открывать окна в палатах, коридорах и местах общего пользования;
- перехлестывать или механически воздействовать на противопожарные двери с целью предотвращения их закрытия;
- оказывать механические или иные воздействия на двери, оборудованные электромагнитными замками, с целью их открытия;
- вскрывать без угрозы пожара опечатанные пожарные щиты (колодцы) и кнопки пожарных извещателей.

Взаимодействие пациента и лечащего врача

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по просьбе пациента или его законного представителя предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте вовремя и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- по согласованию с руководителем Учреждения в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;

Пациенты, опоздавшие на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимаются в порядке очереди по факту обращения в медицинскую организацию.

Телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются работником регистратуры Учреждения только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов

Порядок рассмотрения жалоб и обращений Пациентов (далее- граждан) определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к Главному врачу Учреждения согласно графику приема граждан или обратиться в Учреждение в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, при возможности указывает свой номер телефона и адрес электронной почты. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответственность за нарушение настоящих правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Учреждения настоящих Правил, работники Учреждения вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Воспрепятствование в какой бы то ни было форме законной деятельности по оказанию медицинской помощи влечет ответственность, предусмотренную ст. 6.36 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях" и ст. 124.1 Уголовного кодекса Российской Федерации.

Причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения влечет ответственность в соответствии со ст.ст.151, 152 Гражданского кодекса Российской Федерации. Вред, причиненный имуществу Учреждения, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред в соответствии со ст. 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.