

Министерство здравоохранения Красноярского края

КГБУЗ «Манская районная больница»

ПРИКАЗ

№ 4/6 пр.

от 20.09.2024г.

« Об утверждении правил поведения пациентов и посетителей в КГБУЗ «Манская районная больница»

В соответствии с Федеральным законом № 323 – ФЗ от 21.11.2011г. « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом № 326 от 29.11.2010г. « Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», санитарными нормами и правилами , а так же иными нормативными актами

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения пациентов и посетителей в КГБУЗ «Манская районная больница» согласно Приложению №1 к данному Приказу.
2. Сотрудникам регистратуры , колл-центра, администраторов поликлиники обеспечить информирование пациентов и посетителей с Правилами.
3. Главному специалисту по информационной работе, системному администратору , программисту обеспечить размещении Правил на сайте Учреждения , в официальной группе « Телеграмм» канала , а так же информационных стендах обособленных структурных подразделений.
4. Зав. поликлиникой Урюпиной О.Г. ознакомить с данным приказом сотрудников учреждения.
5. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Главный врач КГБУЗ «Манская районная больница»  Д.А. Никулин
20.09.2024г.

«СОГЛАСОВАНО»

Председатель первичной профсоюзной
организации КГБУЗ «Манская РБ»

Ирлюпина О.Г.

«20» сентября 2024г.



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач КГБУЗ «Манская РБ»

Никитин Д.А.

«20» сентября 2024г.



ПРАВИЛА

поведения пациентов и посетителей в КГБУЗ «Манская районная больница»

1. Правила поведения пациентов и посетителей учреждения (далее - Правила) разработаны на основании и в соответствии с ФЗ № 323 –ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом № 326 от 29.11.2010г. «Об обязательном медицинском страховании в РФ», санитарными нормами и правилами, а так же иными нормативными актами.
2. Настоящие Правила обязательны для пациентов и посетителей, обратившихся в КГБУЗ «Манская РБ» (часть 3 статьи 27 ФЗ № 323 от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»)
3. Пациентами, посетителями, обратившимися в КГБУЗ «Манская РБ», в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, пожарной безопасности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников КГБУЗ «Манская РБ»

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 3.1. Находиться в здании лицам в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний

вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. Пациенту и посетителям, обратившимся в учреждение, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, может быть отказано в приеме. В случае возникновения конфликтных ситуаций, такие лица удаляются из учреждения и с территории учреждения сотрудниками правоохранительных органов;

3.2. Находиться в холлах, медицинских кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;

3.3. Курить в здании и на крыльце, плевать;

3.4. Бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки;

3.5. Выплевывать на пол и приклеивать к стенам и мебели жевательную резинку;

3.6. Бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, вставлять в грязной обуви на скамейки, лавочки, диваны, подоконники, в том числе ставить на них детей в грязной обуви;

3.7. Находиться в служебных помещениях без разрешения;

3.8. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;

3.9. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача;

3.10. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

3.11. Оставлять личные вещи в коридорах и холлах без присмотра;

3.12. Оставлять малолетних детей без присмотра;

3.13. Выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;

3.14. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

3.15. Самовольно забирать медицинскую карту из поликлиники;

3.16. Размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;

3.17. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

3.18. Выполнять в помещениях функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;

3.19. Пользоваться служебным телефоном;

3.20. Препраждать проезд санитарного транспорта и иной специальной техники к зданию;

3.21. Играть в азартные игры в здании и на территории;

4. Пациенты, представители пациента, а также иные лица, обратившиеся в учреждение **ОБЯЗАНЫ**:

4.1. Проявлять вежливое, доброжелательное отношение к сотрудникам ГБУЗ АО «Приморская ЦРБ». При некорректном поведении, оскорблениях, грубых высказываниях в адрес персонала, врач (фельдшер) имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев), проинформировав руководителя учреждения или лицо его замещающего;

4.2. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям учреждения;

4.3. Бережно относиться к имуществу ГБУЗ АО «Приморская ЦРБ»;

4.4. Оставлять верхнюю одежду в гардеробе;

4.5. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (вход в режимные кабинеты в бахилах);

4.6. Являться на процедуры, лечение, повторные и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

4.7. Прибыть на приём к врачу за 5-10 минут до назначенного времени. В случае невозможности явки на прием по уважительной причине пациент обязан заранее предупредить об этом работников регистратуры;

4.8. В случае опоздания более чем на 10 минут, пациент может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании. Для изменения времени приема пациент должен обратиться в регистратуру. Пациент, записанный вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет;

4.9. **Указывать контактные телефоны** при оформлении электронной карты для информирования пациентов администрацией и регистратурой ГБУЗ АО «Приморская ЦРБ» о любых изменениях в режиме работы врачей и функциональной диагностики;

4.10. Соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи, сотрудников ГБУЗ АО «Приморская ЦРБ», а также отдельных категорий граждан (Приложением №1 к Правилам) в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Архангельской области;

4.11. Нахождение лиц в кабинете, сопровождающих пациента допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех пунктов, указанных в Правилах, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

4.12. Соблюдать установленный в учреждении регламент работы персонала, выполнять предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую диету, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания 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;

4.13. Предоставлять врачу полную информацию о здоровье, перенесенных болезнях, методах лечения, аллергических реакциях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;

4.14. Заполнить предложенный медицинским работником бланк «Информированного добровольного согласия» для получения первичной медико-санитарной помощи, либо бланк отказа от нее;

4.15. Соблюдать рекомендации (требования) навигационных указателей.

5. Пациенты могут получить результаты исследований, больничный лист, рецепты, другие документы в регистратуре только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.

6. Нарушение Правил влечет за собой ответственность, установленную законодательство Российской Федерации. За нарушение режима и Правил пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

**Правила
поведения пациентов в медицинской организации**

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациентов в медицинской организации (далее Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации, иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила содержат права и обязанности пациента, определяют нормы поведения пациентов в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников медицинской организации.

1.3. Соблюдение пациентами настоящих Правил является обязательным.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах медицинской организации.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 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 его 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 пациента, а также персональных данных пациента;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

- на 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.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила;

- проявлять уважительное отношение в общении с медицинскими работниками и пациентами;

- своевременно являться на прием к врачу, для проведения необходимых лечебно-диагностических мероприятий и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- 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 услуг;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и обследования и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе обследования и лечения;

- посещать медицинскую организацию в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;

- в медицинской организации выполнять требования персонала по соблюдению противозидемического режима;

- бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту, порядок и тишину в медицинской организации.

3. Пациентам в медицинской организации запрещается

3.1. Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) представляет/может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.2. Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. чемоданы, корзины, мешки и т.п.), загораживающие проходы и создающие помехи для передвижения персонала и других пациентов;

3.3. Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения персонала медицинской организации;

3.4. Проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;

3.5. Курить в помещениях и на территории медицинской организации;

3.6. Громко разговаривать, шуметь;

3.7. Оставлять малолетних детей без присмотра;

3.8. Выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;

3.9. Изымать какие-либо документы из медицинской документации, со стендов и из папок информационных стендов;

3.10. Размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления, иную информацию;

3.11. Производить фото/видеосъемку без предварительного разрешения * администрации медицинской организации;

3.12. Находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;

4. Полномочия лечащего врача

4.1. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию пациента или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей.

4.2. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

4.3. Лечащий врач, рекомендуя пациенту лекарственный препарат, медицинское изделие, обязан информировать пациента о возможности получения им соответствующих лекарственного препарата, медицинского изделия без взимания платы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Лечащий врач устанавливает диагноз, который является основанным на всестороннем обследовании пациента и составленным с использованием медицинских терминов медицинским заключением о заболевании (состоянии) пациента. Диагноз, как правило, включает в себя сведения об основном заболевании или о состоянии, сопутствующих заболеваниях или состояниях, а также об осложнениях, вызванных основным заболеванием и сопутствующим заболеванием.

4.5. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента должностное лицо

(руководитель) медицинской организации должно организовать замену лечащего врача.

5. Ответственность

5.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

5.2. В случае причинения ущерба имуществу медицинской организации пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

Права и обязанности пациентов

Выдержка из Федерального закона Российской Федерации №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Статья 19. Право на медицинскую помощь

1. Каждый имеет право на медицинскую помощь.
2. Каждый имеет право на 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.
3. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.
4. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации.
5. Пациент имеет право на:
 - 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
 - 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - 3) получение консультаций врачей-специалистов;
 - 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

Статья 27. Обязанности граждан в сфере охраны здоровья

1. Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.

2. Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.