

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В ГБУЗ СК «СККПЦ»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг 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", иными нормативными актами (далее – Правила) ГБУЗ СК «Ставропольский краевой клинический перинатальный центр» (далее- ГБУЗ СК «СККПЦ») – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в ГБУЗ СК «СККПЦ», его права и обязанности, правила поведения в ГБУЗ СК «СККПЦ», осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ СК «СККПЦ» 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;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в ГБУЗ СК «СККПЦ»;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ГБУЗ СК «СККПЦ» и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам; -

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ГБУЗ СК «СККПЦ».

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 представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

2.1. В отделения стационара ГБУЗ СК «СККПЦ» госпитализируются пациентки, нуждающиеся в оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи (обследование и лечение) по направлению врачей амбулаторно-поликлинических и стационарных учреждений края, скорой и неотложной медицинской помощи, а также больные по жизненным показаниям без направления медицинских организаций.

2.2. Плановая госпитализация беременных осуществляется по согласованию заведующих женскими консультациями г. Ставрополя и районных акушеров-гинекологов с заведующими отделений, заместителем главного врача по акушерско-гинекологической помощи, а в ночное время, выходные и праздничные дни-с ответственным дежурным врачом.

2.3 Плановая госпитализация инокраевых пациентов осуществляется по согласованию с главным врачом ГБУЗ СК «СККПЦ» .

2.4. При госпитализации в отделения стационара пациент (лицо, сопровождающее больного) предоставляет направление на госпитализацию установленной формы, паспорт, страховой медицинский полис, выписку из амбулаторной карты (по направлению амбулаторно-поликлинического учреждения).

2.5. Прием пациентов в стационар проводится через приемные покои, где имеются необходимые условия для своевременного осмотра и обследования пациенток. Здесь проводится их сортировка по степени тяжести, тщательный осмотр и необходимое для уточнения диагноза обследование. Устанавливается предварительный диагноз и решается вопрос о госпитализации в отделение, о чем делается соответствующая запись в истории болезни.

2.6. Плановая госпитализация при нахождении пациентки в приемном отделении обеспечивается в оптимально короткие сроки, экстренная госпитализация проводится немедленно вне очереди.

2.7. Экстренные пациенты без задержки осматриваются дежурным врачом с оказанием медицинской помощи в кратчайшие сроки.

2.8. Плановые пациентки оформляются с 8:00 до 14:00, предъявляя дежурной медсестре направление, паспорт, страховой медицинский полис, выписку из медицинской карты амбулаторного больного (обменную карту) с результатами обследования и обоснования госпитализации.

2.9. Госпитализация при самообращении пациентки осуществляется при состояниях, требующих круглосуточного стационарного наблюдения и лечения.

2.10. При отсутствии медицинских показаний для стационарного лечения или отказа больной от госпитализации, после проведения диагностических исследований и оказания медицинской помощи, дежурный врач заполняет амбулаторную карту пациентки, вносит данные в журнал отказов от госпитализации, где поясняет причину отказа и принятых мерах. При отказе больной от показанной госпитализации передается активный вызов в женскую консультацию.

2.11. При отсутствии документов и невозможности установления личности пациентки, данные о «неизвестной» сообщаются телефонограммой в полицию, о чем делается запись в журнале телефонограмм, с отметкой о времени подачи и ФИО принявшего и передавшего сообщение. Так же передаются сообщения обо всех ДТП, травмах и повреждениях насильственного характера.

2.12. Дежурный врач приемного отделения обязан известить родственников больного (либо лиц их заменяющих) в следующих случаях:

2.12.1. При поступлении в ГБУЗ СК «СККПЦ» несовершеннолетних без родственников;

2.12.2. При доставке бригадой скорой помощи тяжелой пациентки (в том числе в бессознательном состоянии), если она сама не может сообщить (при наличии документов).

2.12.3. При переводе больной в другое ЛПУ непосредственно из приемного покоя.

2.12.4. В случае смерти больной в приемном отделении.

2.12.5. Дежурная медсестра (при запросе) принимает от пациенток по описи верхнюю одежду и обувь для хранения в гардеробе и выдает квитанцию о приеме вещей.

### **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 СК «СККПЦ» 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. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим 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. Перевод к другому лечащему врачу;

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 СК «СККПЦ», а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками ГБУЗ СК «СККПЦ» 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;

3.2. 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 ГБУЗ СК «СККПЦ»;

3.2.8. Пациенты после вакцинации, не могут покидать ГБУЗ СК «СККПЦ» в течении 30 минут без осмотра врача;

3.2.9. Бережно относиться к имуществу ГБУЗ СК «СККПЦ»;

3.2.10. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

#### **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ГБУЗ СК «СККПЦ»**

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях ГБУЗ СК «СККПЦ» (только в специально отведенных местах);

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми; - грубить персоналу ГБУЗ СК «СККПЦ» или иным лицам, находящимся в учреждении, 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.

4.2. В помещениях ГБУЗ СК «СККПЦ» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от инфекций.

4.5. Накануне оперативного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре \ фельдшеру.

4.7. Персонал ГБУЗ СК «СККПЦ» имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

#### **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ГБУЗ СК «СККПЦ» И ПАЦИЕНТОМ**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю главного врача по клинично-экспертной работе. Претензия (жалоба) может быть изложена в заявлении на имя главного врача ГБУЗ СК «СККПЦ» ,либо направлена на сайт ГБУЗ СК «СККПЦ» в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения учреждением. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте учреждения ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

#### **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 СК «СККПЦ». 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 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 РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. 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. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

8.1. Оказание платных услуг и их перечень осуществляется в соответствии с приказом главного врача ГБУЗ СК «СККПЦ».

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами и организациями от имени ГБУЗ СК «СККПЦ» кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя ГБУЗ СК «СККПЦ» предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в ГБУЗ СК «СККПЦ» правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. ГБУЗ СК «СККПЦ» предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

8.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.12. В соответствии с законодательством Российской Федерации ГБУЗ СК «СККПЦ» несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

8.13. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесенных расходов;

8.14. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и Организацией разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.