

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

БУЗОО «Кормиловская ЦРБ»

_____ А.В. Редькин

«25» января 2016 г.

Правила внутреннего распорядка

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг БУЗОО «Кормиловская ЦРБ»

Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка БУЗОО «Кормиловская ЦРБ» (далее Учреждение) для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

1.4 Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Учреждения и иными локальными нормативными актами.

порядок обращения пациента в Учреждение;
права и обязанности пациента;
порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

график работы Учреждения и ее должностных лиц;
информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5 Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в учреждение

2.1 Для получения помощи Пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие 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, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС).

Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается.

2.2 Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением: ветеранов войны, членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях учреждения определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов).

Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Пациент получает в регистратуре талон с указанным временем приёма. Поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом учреждения.

2.3 Приём населения ведётся в поликлиническом отделении БУЗОО "Кормиловская ЦРБ" р.п, ул. Советская, 33, В участковой больнице с.Победитель ул.Северная, д.16А. во врачебных амбулаториях с. Немировка, ул. Советская,36; ул., с Алексеевка, ул.Кооперативная, д.7; а также ФАПх учреждения.

2.4 Приём к врачу осуществляется в день обращения при наличии записи в регистратуре. На повторный приём записывает лечащий врач на удобное для пациентов время. Существует предварительная запись. Имеется возможность записаться предварительно на прием по сети Интернет, на сайте <http://kormilovka-crb.ru>

Приём по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи, вне общей очереди и независимо от прикрепления пациента к поликлинике учреждения.

2.5 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и заведующими отделений, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в учреждении, на сайте учреждения: <http://kormilovka-crb.ru>

2.6 В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить амбулаторную карту и статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса.

2.7 Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб обеспечиваются лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию. Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий. При этом лечащий врач обязан обеспечить пациенту своевременную консультацию.

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

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

уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи; информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях,

соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами; перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача; обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения; добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами; отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд; 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 законодательными актами; 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:

соблюдать режим работы организации; соблюдать правила внутреннего распорядка учреждения для пациентов правила поведения в общественных местах; соблюдать требования пожарной безопасности; соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения учреждения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе) соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании 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, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение 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; уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу организации; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждения

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1 Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде по электронной почте kormil_crb@minzdrav.omskportal.ru или на сайт учреждения <http://kormilovka-crb.ru>

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган – Министерство здравоохранения Омской области, телефон: (3812)23-35-25, адрес электронной почты: minzdrav@minzdrav.omskportal.ru или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4 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.

4.5 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.

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

4.7 Письменное обращение, поступившее администрации учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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 организации здравоохранения. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2 В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии — близким родственникам.

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

5.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

6.1 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

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 для освобождения их от учебы 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.

7. График работы учреждения и ее должностных лиц

7.1 График работы учреждения и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2 Режим работы учреждения и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4 Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заведующими осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте учреждения

7.5 Регламент работы учреждения утверждается главным врачом.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1 Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) населению города организуется в Учреждении, с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно-диагностической, а также восполнения дефицита финансирования к нормативу Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на территории Омской области бесплатной медицинской помощи (далее Территориальная программа), обеспечения граждан Российской Федерации, проживающих на территории Омской области, бесплатной медицинской помощью. Оказание платных услуг производится сверх установленного гарантированного объема, определенного Территориальной программой утверждаемой ежегодно Правительством Омской области.

8.2 Платные услуги населению предоставляются Учреждением в виде профилактической, лечебно-диагностической помощи.

8.3 Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

8.4 Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

8.5 Платные услуги населению осуществляются на основании специального разрешения на предоставление платных медицинских услуг Министерством здравоохранения Омской Области, приказ от 16.04.2012 г. № 305-о.

8.6 Учреждение здравоохранения оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному главным врачом учреждения, Министерством здравоохранения Омской Области.

8.7 Экстренная медицинская помощь оказывается бесплатно. Платные услуги не должны оказываться в случае экстренной помощи пациентам до момента стабилизации состояния здоровья при отсутствии страхового медицинского полиса (кроме случаев использования с согласия пациента альтернативных методик, к которым нет прямого показания, а также дополнительных медицинских услуг).

8.8 Платные услуги населению оказываются только сотрудниками БУЗОО «Кормиловская ЦРБ», имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.

8.9 Основанием для оказания платных услуг в БУЗОО «Кормиловская ЦРБ», является:

отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе государственных гарантий;

желание пациента на внеочередное предоставление медицинских услуг; оказание плановой медицинской помощи жителям субъектов Российской Федерации, в том числе по видам медицинской помощи, входящей в Территориальную программу при отсутствии полиса, паспорта;

оказание плановой медицинской помощи гражданам иностранных государств при отсутствии их медицинского страхования в Российской Федерации;

предоставление платных услуг при анонимном обследовании и лечении (за исключением обследования на СПИД) (При обращении в БУЗОО «Кормиловская ЦРБ» пациент обязан представить удостоверяющие его личность документы. Если пациент отказывается выполнять предусмотренные требования, то медицинское учреждение вправе предложить оказание медицинской помощи за плату);

оказание медицинских услуг, требующих дополнительных расходов сверх утверждаемого государственного заказа, право на выполнение, которых подтверждено сертификатом;

желание пациента на проведение диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения сверх разработанных медико-экономических стандартов обследования для данной нозологической формы заболевания;

предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения) проводимых в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения.

8.10 Право оказания платных медицинских услуг БУЗОО «Кормиловская ЦРБ» предусмотрено Уставом учреждения.

8.11 Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.12 Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.13 Отношения между Учреждением и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

При оказании пациенту платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в медицинской документации делается отметка об оказании медицинских услуг на платной основе. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы, другие справки, при необходимости — листок нетрудоспособности в установленной форме;

8.14 При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.