

«УТВЕРЖДАЮ»

«Республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»

Главный врач ГБУЗ

Е.Л. Имеева

2018 г.



Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

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», законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее - Правила) Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Республиканский Центр по профилактике и борьбе со СПИД» (далее – ГБУЗ «РЦПБС») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ГБУЗ «РЦПБС».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ «РЦПБС», 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:

- Порядок обращения пациента в ГБУЗ «РЦПБС»;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между центром и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

1.4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ГБУЗ «РЦПБС».

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

1.6. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители, опекуны и попечители.

1.7. В ГБУЗ «РЦПБС» оказывается амбулаторная медицинская помощь:

- в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Бурятия;
- по договорам с юридическими лицами (предприятиями, организациями);
- за счет личных средств граждан по платным услугам.

В рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Бурятия в ГБУЗ «РЦПБС» предоставляется:

- доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях по: лабораторной диагностике, медицинской статистике, организации сестринского дела, сестринскому делу, эпидемиологии.

- первичной медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях по педиатрии;

- первичная специализированная медико-санитарная медицинская помощь в амбулаторных условиях по: инфекционным болезням, дерматовенерологии, клинической лабораторной диагностике, ультразвуковой диагностике, эпидемиологии, организации здравоохранения общественного здоровья, управлению сестринской деятельностью.

- паллиативная медицинская помощь по инфекционным болезням;

- проведение медицинских освидетельствований на выявление ВИЧ-инфекции;

- проведение медицинских осмотров (предрейсовым, послерейсовым).

2. Порядок обращения пациента

2.1. В случае обращения пациента за медицинской помощью по экстренным показаниям, персонал ГБУЗ «РЦПБС» направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациента в ГБУЗ «РЦПБС», в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен результате противоправных действий, ГБУЗ «РЦПБС» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру ГБУЗ «РЦПБС». Режим работы ГБУЗ «РЦПБС» - с понедельника по пятницу с 8.00 до 18.00 часов.

2.5. Прием пациентов врачами ГБУЗ «РЦПБС» проводится согласно графику.

Информацию о времени приема врачей, о режиме работы процедурных кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, а также на официальном сайте ГБУЗ «РЦПБС» - aids-buryatia.ru.

Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

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

2.7. При постановке пациента на диспансерный учет в ГБУЗ «РЦПБС» заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои персональные данные. ГБУЗ «РЦПБС» имеет все необходимые условия для работы с персональными данными.

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

2.9. При оказании платных медицинских услуг кассир от имени ГБУЗ «РЦПБС» заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной в ГБУЗ «РЦПБС». Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные.

2.10. ГБУЗ «РЦПБС» осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. ГБУЗ «РЦПБС» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

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 «РЦПБС» 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. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.5. Обращение с жалобой к должностным лицам ГБУЗ «РЦПБС» (заведующему лечебным отделением, заместителю главного врача, главному врачу);

3.1.6. Сохранение работниками ГБУЗ «РЦПБС» 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;

3.1.7. 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. При обращении за медицинской помощью пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Оформить информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом ГБУЗ «РЦПБС» от 12.01.2015 № 9/1-ОД «Об утверждении формы добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство»;

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 «РЦПБС»;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу ГБУЗ «РЦПБС»;

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

4. Правила поведения пациентов и их законных представителей

4.1. Категорически запрещается:

- находиться в ГБУЗ «РЦПБС» в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- курение на крыльце, а также в любых помещениях ГБУЗ «РЦПБС», а также на территории, прилегающей к ГБУЗ «РЦПБС»;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- разговаривать по мобильному телефону;

- грубить персоналу ГБУЗ «РЦПБС» или иным лицам, находящимся в ГБУЗ «РЦПБС», 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 «РЦПБС» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора. Бросать мусор на пол категорически запрещено!

4.3. При обращении к врачу необходимо соблюдать правила личной гигиены.

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

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

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ГБУЗ «РЦПБС» и пациентом

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая предъявляется либо в устной форме главному врачу ГБУЗ «РЦПБС» или заместителю главного врача, либо

подается через секретаря в письменном виде на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть зарегистрирована в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт ГБУЗ «РЦПБС» в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Рассмотрение претензии (жалобы) осуществляется в соответствии с Приказом Министерства Здравоохранения Республики Бурятия № 89 – ОД от 30.01.2015г. «О внесении изменений в приказ МЗ РБ от 13.11.2014 №1770 – ОД «Об организации работы с обращениями граждан в МЗ РБ», Приказом ГБУЗ «РЦПБС» № 64 - ОД от 09.07.2014 «Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ РЦПБС».

Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения ГБУЗ «РЦПБС». 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 ГБУЗ «РЦПБС» ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

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 центра. 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.

6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копии медицинских документов и выписки из них.

6.5. Порядок выдачи копий медицинских документов, выписок из них и медицинских справок осуществляется в соответствии с Приказом МЗ РФ от 29.06.2016 № 425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», Приказом ГБУЗ «РЦПБС» от 26.01.2018 № 9§1-ОД.