

Правила поведения пациента в Государственном автономном учреждении здравоохранения «Оренбургская районная больница»

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациента в Государственном автономном учреждении здравоохранения «Оренбургская районная больница» (далее Правила) разработаны на основании Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее ФЗ), постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ГАУЗ «Оренбургская РБ» и иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Понятие пациент определено ФЗ: пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.3. Медицинская помощь в Государственном автономном учреждении здравоохранения «Оренбургская районная больница» (далее Учреждение) оказывается в соответствии с имеющейся лицензией.

1.4. Правила являются локальным организационно-правовым актом, регламентирующим поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и Учреждением и распространяются на службы и структурные подразделения (стационар, поликлинику, ЛПУ района) последнего.

1.5. Правила - это регламент (порядок), права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Учреждении.

1.6. Правила распространяются на пациентов, прикрепленных на медицинское обслуживание к Учреждению в установленном порядке и на пациентов, имеющих полис добровольного медицинского страхования. В регистратуре поликлиники 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, место работы, категория пациента (работник, член семьи, ветеран Вов, ветеран отрасли, инвалид и др.).

1.7. Правила вводятся в целях выполнения профессиональной деятельности работниками, обеспечивающими получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества.

1.8. Правила обязательны для всех пациентов, обратившихся в Учреждение.

1.9. Правила разработаны в целях реализации законных прав пациента, создания наиболее благоприятных условий для оказания ему своевременной медицинской помощи в соответствии с утверждёнными стандартами, порядками оказания медицинской помощи.

1.10. Правила включают:

1.10.1. порядок обращения пациента в Учреждение;

1.10.2. права и обязанности пациента;

1.10.3. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.10.4. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю;

1.10.5. график работы структурных подразделений Учреждения;

1.10.6. график работы должностных лиц и номера их рабочих телефонов;

1.10.7. информацию о платных медицинских услугах.

1.11. Правила размещаются в доступных для пациентов местах:

1.11.1. на информационных стендах первых этажей стационара и поликлиники Учреждения;

1.11.2. в фойе ЛПУ района;



1.11.3. на официальном сайте Учреждения: orenburgskaya-crb.ru

1.12. Факт ознакомления с Правилами подтверждается пациентом путем проставления подписи в амбулаторной карте\истории болезни.

1.13. При необходимости проведения медицинского вмешательства пациент или его законный представитель даёт информированное добровольное согласие (п.1. 20, п. 1 ст. 13 ФЗ).

1.14. Информация о состоянии здоровья пациента может быть представлена только лечащим врачом законным представителям пациента или иным гражданам по письменному заявлению пациента, а также другим лицам в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

1.15. Курение в здании и на территории Учреждения запрещается!

1.16. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациенту гарантируется:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- предоставление необходимой информации о лечащем враче и других сотрудниках, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- проведение по медицинским показаниям консилиума врачей и консультаций других специалистов.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику и ЛПУ района

2.1. Экстренная медицинская помощь оказывается при внезапных острых состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента (ст. 32, п. 4, подпункт 1 ФЗ).

2.2. Для получения экстренной медицинской помощи пациенту (или его представителю, или гражданину, доставившему пациента) необходимо обратиться к врачам, находящимся на приёме в поликлинике или ЛПУ района.

2.3. В плановом порядке медицинская помощь: для получения медицинской помощи в плановом порядке пациент имеет право:



2.3.1. обратиться в регистратуру поликлиники Учреждения или регистратуру ЛПУ района для получения талона амбулаторного пациента на прием к врачу;

2.3.2. записаться через Интернет-регистратуру на сайте: оренбургская-црб.рф, интернет-терминал Учреждения, регистратуру Учреждения и ЛПУ района.

2.4. Неотложная медицинская помощь: оказывается на дому при «внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента» (ст. 32, п. 4, подпункт 2 ФЗ):

2.5. Приём врачей – специалистов: предварительная запись на прием к врачам-специалистам осуществляется при наличии у пациента направления участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решает лечащий врач или заведующий отделением.

2.6. Получение и выдача талона амбулаторного пациента гражданам, не прикрепленным к поликлинике Учреждения, согласуется с администрацией поликлиники.

2.7. В оформлении талона амбулаторного пациента отказывают в следующих случаях:

2.7.1. Гражданам, не прикрепленным на медицинское обслуживание к Учреждению в установленном порядке;

2.7.2. отсутствие врача, требуемого пациентом, по уважительной причине.

2.8. Пациенту для получения медицинской услуги необходимо явиться на прием ко времени, указанному в талоне амбулаторного пациента.

2.9. Пациенты без записи, без оформленного талона амбулаторного пациента принимаются по согласованию с врачом. В этом случае пациенты первичного приёма (первичные больные) имеют приоритет перед пациентами, пришедшими повторно.

2.10. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.

2.11. Медицинская карта не выдается на руки пациенту, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой.



2.12. Самовольный вынос медицинской карты из поликлиники и ЛПУ района без согласования с руководством запрещается!

2.13. Информация о графике работы врачей, графике дежурств в праздничные дни, номер кабинета приёма врача, располагается в фойе поликлиники и ЛПУ района, на официальном сайте Учреждения: orenбургская-црб.рф

2.14. Направление пациентов на плановую госпитализацию для лечения в стационаре осуществляется после предварительного обследования в установленном порядке.

3. Порядок обращения пациентов в стационар Учреждения

3.1. Экстренная медицинская помощь оказывается при внезапных острых состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента (ст. 32, п. 4, подпункт 1 ФЗ).

3.1.1. Для получения экстренной медицинской помощи пациенту (или его представителю, или гражданину, доставившего пациента) необходимо обратиться в приемное отделение Учреждения.

3.2. Плановая медицинская помощь пациентам, прошедшим обследование на амбулаторно-поликлиническом этапе, оказывается:

3.2.1. при наличии направления лечащего врача поликлиники Учреждения и ЛПУ района;

3.2.2. при самообращении пациента;

3.2.3. при наличии полиса добровольного медицинского страхования и гарантийного письма страховой медицинской организации;

3.2.4. при наличии направления других лечебно-профилактических учреждений (с условием согласования с администрацией Учреждения и представлением паспорта и полиса обязательного медицинского страхования);

3.3. Пациенты, находящиеся на стационарном лечении, могут покинуть Учреждение в следующих случаях:

3.3.1. выписки из стационара, при наличии на руках выписки из истории болезни;



3.3.2. по согласованию с заместителем главного врача по медицинской части (временное отсутствие пациента по уважительной причине).

3.4. Пациентам, находящимся на лечении в стационаре:

3.4.1. предоставляется возможность посещения их в отделении близкими и родственниками по согласованию с заместителем главного врача по медицинской части;

3.4.2. разрешается принимать продукты питания от родственников в соответствии с профилем заболевания и перечнем, согласованным с лечащим врачом;

3.4.3. разрешаются прогулки на территории Учреждения по согласованию с лечащим врачом;

3.4.4. запрещается пользоваться личными электрическими кипятилниками и чайниками и другими пожароопасными изделиями;

3.4.5. запрещается встреча с родственниками во время «тихого часа», карантина;

3.4.6. запрещается порча имущества, принадлежащего Учреждения.

4.Права пациентов

Права пациентов закреплены Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст.19, п. 5):

4.1. выбор врача и выбор медицинской организации;

4.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.3. получение консультаций врачей-специалистов;

4.4. облегчение боли, связанной с заболеваниями и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

4.5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;



4.6. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

4.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

4.8. отказ от медицинского вмешательства;

4.9. возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

4.10. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

4.1. 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, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок Учреждения.

5. Обязанности пациента

Находясь на лечении в Учреждении пациент обязан:

5.1. заботиться о сохранении своего здоровья;

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

5.3. соблюдать настоящие Правила;

5.4. уважительно относиться к работникам Учреждения;

5.5. выполнять рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

5.6. 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;



5.7. 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;

5.8. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

5.9. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

5.10. соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

5.11. соблюдать охранительный режим в подразделениях Учреждения;

5.12. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения, поликлинику, ЛПУ района в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

5.13. соблюдать правила пожарной безопасности;

5.14. соблюдать чистоту при получении медицинской помощи в структурных подразделениях Учреждения;

5.15. бережно относиться к имуществу Учреждения;

5.16. соблюдать пропускной режим.

6. Пациентам в Учреждении запрещается

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

6.2. Проносить в здания и служебные помещения Учреждения крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

6.3. Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения Администрации;



6.4. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Учреждения, не предназначенных для потребления пищи;

6.5. Курить в помещениях и на территории Учреждения;

6.6. Громко разговаривать, шуметь;

6.7. Оставлять малолетних детей без присмотра;

6.8. Выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления;

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

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

6.11. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;

6.12. Находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;

6.13. Преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Учреждения;

6.14. Проходить в здание и помещения Учреждения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

6.15. Проносить в Учреждение скоропортящиеся продукты.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и сотрудниками Учреждения

7.1. При возникновении конфликта пациент может обратиться к администрации Учреждения, в Министерство здравоохранения Оренбургской области, суд;

7.2. В случаях несоблюдения пациентом предписаний медицинского персонала, настоящих Правил лечащий врач по согласованию с руководством Учреждения может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.



7.3. При нарушении режима (амбулаторного или стационарного) лечащий врач имеет право сделать отметку в листке нетрудоспособности.

8.Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

В соответствии со ст. 22 ФЗ пациенту предоставляется информация о состоянии здоровья:

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения. Информация 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;
- результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

8.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении, лиц, не достигших 18 лет, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

8.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников, усыновителям и т. п., если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

8.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации других специалистов.



8.6. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в соответствии с порядком и сроками предоставления, установленных Минздравсоцразвития России.

8.7. 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.

8.8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

9. Порядок выдачи справок, листков нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту

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

9.2. 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, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

10. График работы Учреждения и ее должностных лиц

10.1. График работы структурных подразделений, служб, врачей Учреждения (в том числе в выходные и праздничные дни) определяется с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации;



10.2. Графики работы находятся в фойе стационара, фойе поликлиники Учреждения и ЛПУ района в доступном для пациента месте, на официальном сайте orenburgskaya-crb.rf

10.3. График приема пациентов главным врачом, его заместителями находится в фойе стационара, фойе поликлиники Учреждения и ЛПУ района в доступном для пациента месте, на официальном сайте orenburgskaya-crb.rf

11. Информация о платных медицинских услугах

Пациенты имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи (ст. 84 ФЗ).

11.1. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счёт личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

11.2. При оказании платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи, утверждённые в установленном порядке, либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

11.3. Платные медицинские услуги оказываются пациентам, гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи и государственных заданий, утверждённых для Учреждения в установленном порядке.

11.4. Основания для оказания платных медицинских услуг Учреждения определены Уставом Учреждения.

11.5. Тарифы на платные медицинские услуги и на немедицинские услуги утверждаются в соответствии с действующим законодательством главным врачом Учреждения.

11.6. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с имеющейся лицензией на медицинскую деятельность.



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

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

11.9. информация о платных медицинских услугах размещается в доступном для пациентов месте – фойе стационара, поликлиники Учреждения, на официальном сайте orenburgskaya-crb.rf

Пациенты, нарушившие настоящие Правила несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

