



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ»

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Бондарская ЦРБ» для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в центральной районной больнице (ЦРБ), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ЦРБ и распространяются на структурные подразделения ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.12.1998 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ», Программой Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Внутренний распорядок ЦРБ для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ЦРБ.

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

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ЦРБ;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже здания поликлиники в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ».

## 2. Порядок обращения пациентов в ЦРБ

- 2.1. ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ» является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.
- 2.2. Медицинская помощь пациентам оказывается в соответствии с графиком работы поликлиники (раздел 8 настоящих Правил).
- 2.3. Для получения плановой медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники для получения талона на прием к врачу или записаться по телефону, информационно-справочному терминалу (Инфомат) Запись на прием к врачу также осуществляется на сайте ЦРБ «bondari-crb.ru» или на портале государственных услуг.
- 2.4. Пациент должен обратиться в поликлинику по месту проживания. Информацию о номере участка и враче, закрепленного за данным адресом, можно получить в регистратуре, а также на сайте ЦРБ.
- 2.5. При записи на прием по телефону пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес.
- 2.6. При обращении в поликлинику пациент должен иметь паспорт и предъявить полис обязательного медицинского страхования.
- 2.7. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать врача на дом по телефону. Вызов врача на дом осуществляется с 8.00 до 15.00. Вызовы, поступившие после 16.00, обслуживаются поликлинической бригадой скорой и неотложной помощи.
- 2.8. Амбулаторный прием в поликлинике осуществляется в соответствии с электронным расписанием. Пациенту необходимо явиться на прием к врачу к времени, указанному в талоне.
- 2.9. Пациенты, обратившиеся в поликлинику в плановом порядке без предварительной записи, получившие дополнительные талоны, принимаются после пациентов с основными талонами.
- 2.10. При первичном обращении в регистратуру Поликлиники 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, СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета)
- 2.11. Пациенты, нуждающиеся в экстренной и неотложной помощи, принимаются вне очереди.
- 2.12. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиник ЦРБ и хранится в регистратуре.
- 2.13. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, самовольный вынос медицинской карты из Поликлиники без согласования с руководством, запрещён.
- 2.14. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру поликлиники, по телефону 8475-34-2-41-44, через информационно-справочный терминал (Инфомат)

расположенный в поликлинике, или через портал государственных услуг Тамбовской области.

2.15. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, а также на официальном сайте ЦРБ.

2.16. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачом после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.17. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, угрожающих жизни или здоровью гражданина, пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону «03 или 103».

2.18. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется службой скорой медицинской помощи.

### **3. Права пациента**

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

3.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. выбор участкового врача, и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения;

3.1.4. получение информации о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Тамбовской области медицинской помощи;

3.1.5. получение медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Тамбовской области медицинской помощи на текущий период времени;

3.1.6. предоставление платных медицинских услуг в соответствии Порядком и условиями предоставления платных медицинских услуг, действующими в ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ»;

3.1.7. проведение профилактических мероприятий, направленных на предупреждение факторов риска развития заболеваний и на их раннее выявление;

3.1.8. оказание медицинских услуг специалистами различных структурных подразделений поликлиники в соответствии со стандартами и порядками, утвержденными Министерством здравоохранения РФ, с соблюдением соответствующих санитарно-гигиенических и противоэпидемических норм и правил;

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

3.1.10. добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

- 3.1.11. отказ от медицинского вмешательства, отказ от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- 3.1.13. обращение с жалобами и заявлениями по вопросам, касающимся деятельности ЦРБ и сотрудников, к дежурному администратору, главному врачу, вышестоящие органы, прокуратуру или в суд;
- 3.1.14. сохранение персональных данных пациента, включая врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- 3.1.15. получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.1.16. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему некачественной медицинской помощи;
- 3.1.17. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

#### **4. Правила поведения пациента**

При посещении подразделений ЦРБ пациент обязан:

- 4.1. проявлять в общении с медицинскими работниками и другими лицами, участвующими в оказании медицинской помощи уважение;
- 4.2. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 4.3. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ЦРБ;
- 4.4. соблюдать режим работы ЦРБ;
- 4.5. своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 4.6. являться на прием к врачу, на медицинские процедуры и диспансерные осмотры в установленное время;
- 4.7. 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 оказания медицинской помощи;
- 4.8. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его, своевременно и неукоснительно выполняя все предписания лечащего врача. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 4.9. 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;
- 4.10. соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- 4.11. бережно относиться к имуществу ЦРБ, соблюдать чистоту и тишину в помещениях больницы;

4.12. соблюдать требования пожарной безопасности. В целях соблюдения норм противопожарной безопасности при посещении поликлиники не использовать никаких средств передвижения, за исключением инвалидных колясок. Детские коляски, санки, велосипеды должны быть оставлены на территории поликлиники в специально отведенном месте. При отсутствии специально отведенного места парковка колясок и прочих средств передвижения осуществляется с таким расчетом, чтобы не создавать препятствия в передвижении посетителей. Подростковые и взрослые велосипеды парковать на площадке перед центральным входом, оставляя проход в Поликлинику свободным. Пациенты на инвалидных колясках передвигаются по зданию Поликлиники с сопровождающими.

4.13. соблюдать санитарно-эпидемиологический режим в поликлинике: верхнюю одежду оставлять в гардеробе, использовать бахилы или сменную обувь, при посещении эпидемиологически значимых кабинетов (хирургический кабинет, женская консультация, прививочный кабинет, процедурный кабинет, смотровой) больным выдаются бахилы.

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

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

4.16. на территории ЦРБ пациенту запрещается:

- курить,
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- приводить (приносить) с собой животных;
- использовать служебные телефоны в личных целях;
- производить другие действия, нарушающие общественный порядок.

4.2. Лечащий врач вправе прекратить прием пациента в случае несоблюдения пациентом (его законным представителем) правил поведения в общественных местах, в частности, в случаях, если пациент допустил нецензурные обращения, угрозы, оскорбления в отношении медицинского персонала, а также иное поведение, которое, по мнению лечащего врача, препятствует продолжению приема.

## **5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ЦРБ**

5.1. Рассмотрение жалоб и обращений осуществляется в порядке, определенном Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ЦРБ согласно графику приема граждан или обратиться к администрации с обращением (жалобой, заявлением) в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются врачебной комиссией ЦРБ.

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

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

5.5. 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.

5.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию ЦРБ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ЦРБ, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

## **6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии лечащим врачом, или иными должностными лицами ЦРБ. 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, с его письменного согласия, сообщается членам его семьи, или лицу, которому должна быть передана такая информация.

6.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

## **7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности. 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 (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, для освобождения их от учебы (работы) выдается справка установленной формы.

7.3. Полученные пациентом листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности должны быть зарегистрированы и заверены печатями установленного образца в кабинете выписки листов нетрудоспособности и справок поликлиники ЦРБ.

7.4. Пациент имеет право на полную информированность о состоянии своего здоровья (ст. 22 ФЗ № 323-ФЗ). Он может лично знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Аудио (видео) запись врачебного приема является одним из способов получения информации пациентом. Осуществление аудио (видео) записи в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» может осуществляться пациентом только при согласии врача.

#### **8. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

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

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

8.3. График и режим работы утверждаются главным врачом.

8.4. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой, а также в приемной главного врача (тел.8475-34-2-45-40) и сайте ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ»

8.5. Режим работы и структура ЦРБ определяется приказом главного врача.

#### **9. Информация о порядке и условиях оказания платных медицинских услуг**

9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу на иных условиях, чем предусмотрено территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Тамбовской области медицинской помощи, в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006.

9.2. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг определяются Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ». Перечень и стоимость платных медицинских услуг устанавливается преискурантом, утвержденным главным врачом ЦРБ.

9.3. Платные медицинские услуги предоставляются по желанию пациента, которому предварительно в доступной форме была доведена информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

9.4. Пациенты, получающие платные медицинские услуги, вправе требовать предоставления их в соответствующем объеме и качестве. При этом пациент имеет право на подробную информацию о наличии лицензии на данный вид услуг, а также о квалификации специалистов, оказывающих платные услуги.

9.5. При оказании пациенту платных услуг врачом в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту выдается медицинское заключение установленной формы.

9.6. Информация о предоставлении платных медицинских услуг размещена на официальном сайте, а также на информационном стенде в поликлинике ЦРБ

9.7. Отношения между ЦРБ и пациентом (законным представителем) в части, неурегулированной настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

#### **10. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка**

10.1. Посетители и пациенты, нарушившие настоящие правила, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.