

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЦЕНТРАЛЬНАЯ МЕЖРАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА № 3»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов и посетителей бюджетного учреждения здравоохранения Калужской области «Центральная межрайонная больница № 3» (далее – ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»), разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее - Правила) - это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3», права и обязанности пациента, правила поведения в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» и распространяет своё действие на всех пациентов и посетителей.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3».

1.3 Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной и качественной медицинской помощи.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде, в информационных папках регистратур, а также на официальном сайте ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» в сети «Интернет».

1.5. При обращении в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.6. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения пациентов в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» и оказания медицинской помощи;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его законным представителем) и медицинским учреждением;
- ответственность за нарушение Правил.

1.7. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. Оказание медицинских услуг в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» осуществляется на основании предоставления медицинской организацией гарантированного объема медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (по полису обязательного медицинского страхования), а также на основании публичного договора (платные медицинские услуги).

2.2. Оказание медицинских услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", с учетом стандартов и порядков оказания медицинской помощи (по профилям), на основании клинических рекомендаций.

2.3. Медицинская помощь в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется через личный кабинет на ЕПГУ, call-центр по единому телефону 122, регистратуру.40 и чат-бот в телеграмм-канале.

В случае неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» удобным для него способом не менее чем за 2 часа до начала приема. В случае опоздания пациента на прием более чем на 5 минут, врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

Пациенты с экстренными показаниями (острой болью, повышенной температурой, кровотечением и т.д.) получают медицинскую помощь в день обращения без очереди в кабинете неотложной помощи и/или дежурного терапевта (специалиста). При необходимости - долечивание осуществляется в порядке записи на плановый повторный прием.

В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предпринимает все меры для уведомления пациента всеми возможными способами.

При обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- действующий страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт) и полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

Полис ОМС можно предъявлять и показывать регистратору через личный кабинет на ЕПГУ в электронной форме.

2.4. В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (ст. 13, 20) несовершеннолетние пациенты (до 15 лет) принимаются только в сопровождении законного представителя (родители, усыновители, опекуны) или по доверенности от законного представителя при предъявлении ими паспорта, свидетельства о рождении ребенка и документа, подтверждающего, что данное лицо является законным представителем ребенка (если сведения о ребенке не указаны в паспорте родителя – опекуное удостоверение либо акт / договор органа опеки и попечительства о назначении опекуном (попечителем)).

Лица, не являющиеся законными представителями ребенка, предоставляют паспорт, свидетельство о рождении ребенка и доверенность от одного из родителей (законных представителей) на право представления интересов ребенка в медицинском учреждении, в том числе присутствия при медицинском осмотре, врачебных манипуляциях, на информирование о состоянии здоровья ребенка, принятия информированного решения о проведении лечения, иного медицинского вмешательства (в том числе хирургического), а также на добровольный отказ от лечения (иного медицинского вмешательства) при наличии медицинских показаний.

2.5. При первичном обращении в регистратуре поликлиники проверяются документы на пациента (п. положения) и оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме.

В случае оказания платных медицинских услуг оформляется преддоговорное согласие на заключение договора и договор на оказание платных медицинских услуг по утвержденной форме. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

2.6. Пациент ожидает время приема в холле ГБУЗ КО «ЦМБ № 3», в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача. При задержке планового приема врачом более чем на 30 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.7. Информацию о приеме врачей, о предварительной записи на прием, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить по телефонам:

- взрослая регистратура 8 (48442) 2-71-41, детская регистратура 8 (48442) 2-70-26, в режиме понедельник – пятница 8.00-17.00, выходные: суббота – воскресенье.
- приемная главного врача 8 (48442) 2-72-00, в режиме понедельник – пятница 9.00-17.00, выходные: суббота – воскресенье.

2.8. При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

2.9. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения

пациент немедленно информирует об этом лечащего врача. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.10. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения пациента, лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.11. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, для консультации или госпитализации, либо к узким специалистам и др.).

2.12. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» может отказаться от наблюдения за пациентом, не находящегося на его участке, при условии если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом, соответствующее должностное лицо ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» должно организовать замену лечащего врача.

2.13. ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала ГБУЗ КО «ЦМБ № 3», либо его имуществу, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста.

2.14. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» согласно раздела 4 настоящего положения.

3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

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 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;
- выбор лечащего врача и перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя 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;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- получение в доступной 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;
- получение справки о стоимости медицинской помощи, оказанной застрахованному лицу в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» в рамках Территориальной программы ОМС в Калужской области.

3.2. Пациенты обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения и Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГБУЗ КО «ЦМБ № 3».

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения

и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения поликлиники и стационарных отделений огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч., хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных площадках и других помещениях;
- курить на территории и в помещениях ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» объявления без разрешения администрации;
- выполнять в помещениях ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях (кабинетах) и отделениях ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»;
- пользоваться служебным телефоном и копировальной техникой ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении.

В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;

- посещать ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве, чтобы не мешать приему врача;
- производить съемку без разрешения администрации, без уведомления и получения согласия заинтересованных лиц ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»;
- портить мебель и предметы интерьера, имущество ГБУЗ КО «ЦМБ № 3».

3.3. Пациенты и посетители на территории и в помещениях ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» обязаны:

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»;
- соблюдать установленный порядок деятельности ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» и нормы поведения в общественных местах;

- посещать подразделения ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях ГБУЗ КО «ЦМБ № 3»;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам ГБУЗ КО «ЦМБ № 3».

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» И ПАЦИЕНТОМ

4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к главному врачу, заведующим отделениями ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» и/или с претензией в письменном виде.

4.3. Письменная претензия (письменное обращение) подаётся в приемную ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» на имя главного врача (кабинет № 416, 4 этаж поликлиники).

Претензия должна соответствовать требованиям Федерального закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в том числе содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества; данные о месте жительства или работы (учёбы); номера телефона для связи.

4.4. Ответ на обращение (претензию), поступившее ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты заявителя, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.5. В случае, если в письменном обращении (претензии) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае, если текст письменного обращения (претензии) неподдается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении (претензии) гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или

обстоятельства, главный врач вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. Письменное обращение (претензия), поступившее в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случае необходимости, срок рассмотрения заявления может быть продлен в соответствии с требованиями законодательства РФ.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

4.7. Оспаривание качества оказанных услуг заказчик (пациент) осуществляет путём проведения согласованной с исполнителем (медицинской организацией) независимой экспертизы.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами ГБУЗ КО «ЦМБ № 3».

5.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи в установленном порядке.

5.3. 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 не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

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

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

5.6. Оформление медицинской документации в ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» с 01.06.2024 года осуществляться в форме электронных медицинских документов в без дублирования на бумажный носитель.

5.7. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией (ЕЦП), отражающей состояние его здоровья, в присутствии представителя ГБУЗ КО «ЦМБ № 3», при условии согласования с администрацией медицинского учреждения путем подачи письменного заявления.

5.7.1. Доступ к наполнению, редактированию электронной медицинской карты (ЭМК) пациента имеют сотрудники, непосредственно участвующие в процессе оказания медицинской помощи пациенту. Электронный медицинский документ формируется медицинским работником с использованием государственной информационной системы в сфере здравоохранения ЕЦП – информационной системы, предназначенной для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинских организаций.

5.7.2. Доступ пациентов к электронным медицинским документам осуществляется через личный кабинет на портале государственных услуг (ЕПГУ).

5.8. По заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного главным врачом (лицом, исполняющим обязанности главного врача), либо заведующим отделением.

Не допускается передача первичной медицинской документации на бумажном носителе на руки пациентам. Порядок выдачи документов и выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ и требованиями:

- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 № 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента",

- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 14 сентября 2020 № 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений",

- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" и др.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

6.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за не соблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана ГБУЗ КО «ЦМБ № 3» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.3. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

6.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, не уважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.