

# Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг:

## **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка БУЗВО «ВОКБ № 2» для пациентов (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в ЛПУ, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными актами государственных органов, настоящими Правилами, приказами главного врача БУЗВО «ВОКБ № 2» и распоряжениями руководителей структурных подразделений, иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в БУЗВО «ВОКБ № 2», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

## **2. Особенности внутреннего распорядка БУЗВО «ВОКБ № 2» при амбулаторном лечении (обследовании)**

2.1. В целях медицинского обслуживания граждане в установленном порядке закрепляются за амбулаторно-поликлиническим подразделением БУЗВО «ВОКБ № 2».

2.2. В амбулаторно-поликлинических подразделениях БУЗВО «ВОКБ № 2» пациентам оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь по участковому принципу непосредственно в медицинской организации или на дому (приложение 1).

2.3. При необходимости получения помощи в амбулаторно-поликлинических подразделениях БУЗВО «ВОКБ № 2» пациент обращается в регистратуру для записи на прием к врачу или для вызова врача на дом. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, по телефону, через электронный терминал лечебно-профилактического учреждения, так и через Интернет-регистратуру на сайтах:

<http://rmis36.ru/>, <http://www.gosuslugi.ru>

При первичном обращении в БУЗВО «ВОКБ № 2» пациент предоставляет паспорт гражданина РФ, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС и их ксерокопии в кабинет № 240 поликлиники № 1, где пациенту выдаётся пропуск в больницу и присваивается номер амбулаторной карты пациента. В регистратуре поликлиники по месту прикрепления на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

Медицинская карта пациента является собственностью БУЗВО «ВОКБ № 2» и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством БУЗВО «ВОКБ № 2».

### **3. Особенности внутреннего распорядка БУЗВО «ВОКБ № 2» при лечении (обследовании) в условиях стационара**

3.1. В стационары БУЗВО «ВОКБ № 2» госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении, по направлению врачей амбулаторно-поликлинических подразделений БУЗВО «ВОКБ № 2».

3.2. Прием пациентов осуществляется в приемном отделении. При поступлении в стационар пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, полис обязательного медицинского страхования, документ, удостоверяющий личность. Лечащий врач предоставляет амбулаторную карту. На госпитализируемых больных заводят соответствующую медицинскую документацию, их вещи принимают на хранение в гардероб. Персонал сопровождает пациента в соответствующее отделение.

3.3. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью; по согласованию с лечащим врачом принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина и если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму. Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, допускается при наличии у посетителей сменной обуви, халата, а также пропуска, оформленного лечащим (дежурным) врачом. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете.

3.4. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность дежурный медперсонал об изменениях в состоянии своего здоровья.

3.5. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые БУЗВО «ВОКБ № 2» ответственности не несет.

3.6. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

### **4. Особенности внутреннего распорядка БУЗВО «ВОКБ №2» при лечении (обследовании) в условиях дневного стационара**

4.1. В дневные стационары БУЗВО «ВОКБ № 2» госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении, но не требующие круглосуточного медицинского наблюдения, по направлению врачей амбулаторно-поликлинических подразделений БУЗВО «ВОКБ № 2».

4.2. Прием пациентов осуществляется в отделении дневного стационара. При поступлении в дневной стационар пациент является в заранее назначенное время, предоставляя полис обязательного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность. Амбулаторную карту пациента и направление на госпитализацию в отделение дневного стационара передаёт лечащий врач поликлиники. На госпитализируемых больных заводят соответствующую медицинскую документацию.

4.3. При лечении в дневном стационаре пациенту необходимо иметь сменную обувь, кроме того он может пользоваться личным бельем и одеждой, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму.

4.4. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент обязан соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность медперсонал об изменениях в состоянии своего здоровья.

4.5. Самовольный уход пациента из дневного стационара или неявка на лечение расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые БУЗВО «ВОКБ № 2» ответственности не несет.

4.6. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением дневного стационара.

## **5. Права и обязанности пациентов:**

5.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ ["Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"](#).

5.2. 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;
- выбор врача с учетом его согласия;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство, проведение диспансеризации и профилактических осмотров в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам БУЗВО «ВОКБ № 2», 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 законодательством;
- 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.

5.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы БУЗВО «ВОКБ № 2»;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; не унижать честь и достоинство персонала БУЗВО «ВОКБ № 2»;
- не создавать помех свободному движению автотранспорта БУЗВО «ВОКБ № 2»;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (посещение амбулаторно-поликлинических отделений в сменной обуви или бахилах; верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

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

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами БУЗВО «ВОКБ № 2». 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.

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. 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.

7.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

7.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете учёта контингента и выдачи листков нетрудоспособности.

7.5. Пациент имеет право непосредственно 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.

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

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг БУЗВО «ВОКБ № 2» предусмотрено Уставом БУЗВО «ВОКБ № 2».

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

8.4. Пациенту для получения медицинской помощи в отделении платных медицинских услуг необходимо обратиться в кабинет № 123 в рабочие дни с 11-00 до 19-00 часов для получения справочной информации о выбранной медицинской услуге, порядке её оказания, согласования времени её проведения и необходимой подготовке.

8.5. Оплата за медицинские услуги производится в кассе БУЗВО «ВОКБ № 2» с 8-00 до 11-00 часов и с 13-00 до 15-00 часов. При этом между пациентом и БУЗВО «ВОКБ № 2» заключается договор.

8.6. При заключении договора и при первичном обращении в лечебное учреждение пациенту необходимо при себе иметь паспорт гражданина РФ и полис обязательного медицинского страхования.

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

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.6. Отношения между БУЗВО «ВОКБ № 2» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

## **9. Ответственность**

Нарушение Правил внутреннего распорядка медицинской организации, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет ответственность, установленную действующим законодательством.

Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка БУЗВО «ВОКБ № 2»