

# ОГБУЗ САЯНСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА

## ПРИКАЗ

От «29» июля 2015 года

№ 566

г. Саянск

Об утверждении внутреннего  
распорядка и поведения пациентов  
в ОГБУЗ «Саянская городская больница»

В целях улучшения качества обслуживания пациентов, повышения доступности медицинской помощи, совершенствования профилактической работы

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов в ОГБУЗ «Саянская городская больница» (Приложение № 1)

2. Заведующим структурных подразделений обеспечить размещение Правил внутреннего распорядка и поведения пациентов в ОГБУЗ «Саянская городская больница» в доступном для пациентов месте.

3. Начальнику информационного отдела Левановичу В.В. разместить на официальном сайте ОГБУЗ «Саянская городская больница» Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов в ОГБУЗ «Саянская городская больница», информацию о времени приема врачами специалистами, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачу-специалисту, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями.

4. Медицинским регистраторам обеспечить:

4.1. Хранение амбулаторных карт пациентов в регистратуре

4.2. Организацию предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике при обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, по телефону или через сайт больницы.

4.3. Доставку амбулаторных карт в кабинет приема.

4.4. Решение вопроса о необходимости экстренной консультации врачом специалистом через участкового врача или заведующего отделением.

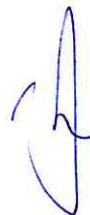
5. Старшим медицинским сестрам амбулаторно-поликлинических отделений обеспечить размещение информации о времени приема врачами специалистами, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачу, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, в справочной поликлиники и на информационных стендах расположенных в холле поликлиники

6. Приказ о «Правилах внутреннего распорядка в городской поликлинике ОГБУЗ «Саянская городская больница» от 06.08.2013г № 668 считать утратившим силу.

7.Заведующей канцелярией Номоконовой В.В. ознакомить с данным приказом всех заинтересованных лиц под роспись.

8.Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

И.о.главного врача



Ж.Г.Шульгина

**ПРАВИЛА  
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В  
ОБЛАСТНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «САЯНСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

**1. Общие положения**

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача ОГБУЗ «Саянская городская больница» в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведения пациента в ЛПУ, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и лечебным учреждением.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации.

1.3. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.4. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ОГБУЗ «Саянская городская больница»;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- 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;
- порядок госпитализации пациентов ОГБУЗ «Саянская городская больница»;
- информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.
- положение о порядке ознакомления и выдачи амбулаторных карт и иной медицинской документации содержащих данные о состоянии здоровья пациентов.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи (5-15-03 ; 0,3)

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в лечебном учреждении или на дому. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с 7.30 до 12.00 по телефону (5-24-24 для взрослого населения, 5-32-32 для детского населения).

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис. В регистратуре, при первичном обращении 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 прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, СНИЛС, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором.

**Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством.**

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, по телефону и через сайт больницы.

Вопрос о необходимости экстренной консультации врача специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

2.6. 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 справочной по телефону 8 (395-53) 5-14-34, в устной форме, на информационных стендах и на официальном сайте ОГБУЗ «Саянская городская больница»

2.7. В день приема перед посещением врача пациент обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность и страхового медицинского полиса. В случае если окно выдачи талонов не работает, статистический талон выписывается непосредственно на приеме врача.

2.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении. Осуществляется после

предварительного обследования больных в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию с заведующей структурным отделением.

### **III. Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- информацию о фамилии, имени, отчества, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- выбор врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя подразделения, при согласии с другим врачом.
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, госпитализации, медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия, оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином, либо его законным представителем, а также медицинским работником);
- проведение по просьбе пациента консилиума и консультаций других специалистов, для целей установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- получение полной информации о своих правах, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- получение по письменному требованию копии медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного и обязательного медицинского страхования;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а так же к должностным лицам государственных органов или в суд;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

### 3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь всю информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о индивидуальных противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, различных видов обследований (имеющих на руках у пациента);
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача (при лечении пациента в поликлинике листок нетрудоспособности находится на руках у больного, с целью наблюдения за лечением, пациент раз в три дня должен посещать лечащего врача, если не рекомендовано иначе);
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по причине;
- соблюдать санитарно - гигиенические правила ( вход в режимные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе) и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

#### **IV. Права и обязанности лечащего врача**

##### **4.1. Лечащий врач имеет право:**

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, учреждение вправе назначить другого врача;
- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний;
- отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.

##### **4.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:**

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заведующую отделением;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во

взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;  
- сохранять конфиденциальность информации о пациенте.

#### **V. Порядок разрешения конфликтов между пациентами и ОГБУЗ «Саянская городская больница»**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г № 59-ФЗ

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заместителю главного врача по поликлинической работе, к заместителю главного врача по лечебной работе, к заведующему отделения согласно графика приема граждан или обратиться к администрации ОГБУЗ «Саянская городская больница» в письменном виде.

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

6.1. порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а так же выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а так же выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом централизованно, через регистратуру ОГБУЗ «Саянская городская больница». Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом, после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

## **VII. График работы ОГБУЗ «Саянская городская больница»**

### **и ее должностных лиц**

7.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ОГБУЗ «Саянская городская больница».

7.2. Режим работы ОГБУЗ «Саянская городская больница» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов. Последовательность чередования работы по сменам, а так же рабочее время должностных лиц.

7.3. График и режим работы персонала устанавливается главным врачом в соответствии с нормами нагрузки персонала, с должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) заведующей поликлиникой или заведующими отделениями ОГБУЗ «Саянская городская больница» осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочной по телефону 8 (395-53) 5-14-34, в устной форме, на информационных стендах и на официальном сайте ОГБУЗ «Саянская городская больница».

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

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, порядок и условия их предоставления определяются Положением «О правилах предоставления платных медицинских услуг населению ОГБУЗ «Саянская городская больница»

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению ОГБУЗ «Саянская городская больница», а так же порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах (второй этаж административного корпуса).

8.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов и выдачей кассового чека пациенту в кассе.

8.5. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях ОГБУЗ «Саянская городская больница» категорически запрещена.

8.6. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.

8.7. Оплата услуг не в кассу ОГБУЗ «Саянская городская больница» запрещена. При отсутствии чека или оплаты вне кассы, администрация вправе потребовать оплату за оказанную услугу.

8.8. Оплата услуги осуществляется, до предоставления услуги. Перед проведением платной услуги посетитель должен предъявить кассовый чек специалисту, оказывающему платную услугу.

8.9. Рассрочка платежа, оплата после оказания услуги и возврат затраченных средств осуществляется с разрешения главного врача.

## **IX. Меры безопасности в учреждении**

### **ОГБУЗ «Саянская городская больница»**

9.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- 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 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.);
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить во всех помещениях учреждения;
- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства учреждения;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

## **Х. Ответственность за нарушение настоящих правил**

10.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

10.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.