

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач ГУ «РВФД»
В.Е. Ломов
«21» ноября 2015г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов Государственного учреждения «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГУ «РВФД» для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента в ГУ «РВФД» при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей ГУ «РВФД».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ (ред. от 01.12.2014) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2015), от 07 февраля 1992 г. N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей", от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ГУ «РВФД»,
- права и обязанности пациента,
- меры безопасности в учреждении,
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом,
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента,
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам,
- график работы ГУ «РВФД» и должностных лиц диспансера,
- информацию о порядке оказания платных медицинских услуг.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей ГУ «РВФД».

2. Порядок обращения пациента в ГУ «РВФД»

2.1. Государственное учреждение «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» - специализированное медицинское учреждение, которое оказывает первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, а также медицинское освидетельствование (экспертизу) лиц, занимающихся физической культурой и спортом.

2.2. Основными направлениями деятельности ГУ «РВФД» являются экспертная оценка состояния здоровья граждан занимающихся (в том числе профессионально) физической культурой и спортом, врачебный контроль над адекватностью физических нагрузок, восстановление здоровья средствами и методами физической культуры, медицинское обеспечение спортивно-массовых мероприятий. Важной составляющей в деятельности диспансера является проведение учебно-просветительских мероприятий на тему ведения и формирования здорового образа жизни, выявление и профилактика возникновения неинфекционных заболеваний, правильного питания.

2.3. Согласно Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Коми на 2015 год и плановый период 2016 и 2017 годов, утвержденной Постановлением Правительства Республики Коми от 25 декабря 2014 г. N 545 дополнительно к видам медицинской помощи,

установленным базовой программой ОМС, оказывается медицинская помощь в ГУ «РВФД»

- лицам, занимающимся спортом и физической культурой, которые обследуются и наблюдаются в ГУ «РВФД» в том числе, для допуска к занятиям и соревнованиям
- гражданам, в том числе детям, перенесшим острые заболевания и травмы, больным хроническими заболеваниями и инвалидам, нуждающимся в восстановительном лечении с применением средств и методов лечебной физкультуры (в плановом порядке по направлению лечащего врача при наличии оформленной выписки из медицинской карты с результатами обследования).

2.4. Последовательность предоставления услуг:

- Пациент обращается в регистратуру диспансера лично, представляет документ удостоверяющий личность (паспорт) и страховой медицинский полис, делает устное заявление на услугу.

- В регистратуре учреждения, на каждого впервые обратившегося за медицинской помощью в амбулаторных условиях пациента заполняется учетная форма № 025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» или врачебно-контрольная карта физкультурника и спортсмена (форма 061/у). Медицинские карты являются собственностью учреждения и должны храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения ГУ «РВФД» без согласования с руководством ГУ «РВФД».

- Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, времени и месте приема главным врачом, и/или заместителем главного врача по медицинской части можно получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде.

- Пациент (или его законный представитель) при обращении в ГУ «РВФД» дает согласие на обработку персональных данных.

- Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о последствиях, а также предполагаемых

результатах оказания медицинской помощи.

- Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет дает один из родителей или иной законный представитель. Лица, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

- В соответствии с Российским законодательством законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача (при согласии врача) в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи,

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала,

- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям,

- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов,

- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами,

- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении,

- отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия). Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином, либо его законным представителем, а также медицинским работником,

- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии

заболевания, его 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 медицинского страхования,
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; в случае несвоевременной явки на прием или процедуру (в особенности – процедуру с четко оговоренным временем) или неявки на прием или на диагностическую и лечебную процедуру курс лечения не продлевается;
- являться на лечение и осмотры в установленное время;
- выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;

- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;
- иметь при себе страховой медицинский полис, а также документ удостоверяющий личность.

4. Меры безопасности в учреждении

4.1. 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.);
- потреблять 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;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- 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.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГУ «РВФД»

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 или в письменном обратиться к администрации ГУ «РВФД» согласно графику приема граждан.

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

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

5.4. 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.

5.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.7. Письменное обращение, поступившее администрации ГУ «РВФД», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГУ «РВФД», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в ГУ «РВФД» информацию о состоянии своего здоровья, в

том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.5. 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 течение трех рабочих дней после подачи заявления.

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

6.7. 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 и социального развития Российской Федерации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для

учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, 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.

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 регистратуре ГУ «РВФД».

8. График работы диспансера и ее должностных лиц

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

8.2. Режим работы диспансера и 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 также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с представительным органом трудового коллектива. График и режим работы утверждаются главным врачом.

9. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг

9.1. ГУ «РВФД» предоставляет платные медицинские услуги и услуги медицинского сервиса в соответствии с частью 7 статьи 84 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 39 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей",

Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", приказом определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые ГУ «РВФД», на основании лицензии №-ЛО-11-01-001222 от 02 июня 2014 г. на определенные виды медицинской деятельности, положением о порядке оказания платных медицинских услуг в ГУ «РВФД».

9.2. В местах оплаты за оказание медицинских услуг имеется информационный стенд, на котором представлена следующая информация:

- место нахождения учреждения (место его государственной регистрации);
- режим работы учреждения, подразделений, кабинетов по оказанию платной и бесплатной медицинской помощи;
- перечень платных медицинских услуг с указанием их стоимости;
- условия предоставления платных медицинских услуг;
- права, обязанности, ответственность пациента и ЛПУ;
- лицензия на медицинскую деятельность;
- льготы, предоставляемые для отдельных категорий граждан.
- Контролирующие организации, их адреса и телефоны.

9.3. Условия предоставления платных медицинских услуг:

- основанием для оказания платных медицинских услуг является: наличие лицензии на соответствующие виды медицинской деятельности.
- приказ ГУ «РВФД»
- Добровольное желание пациента получить медицинскую услугу за плату.

9.4. Платные медицинские услуги предоставляются в виде консультативной, лечебно-диагностической, реабилитационной и профилактической помощи, а также услуг с повышенной комфортностью при добровольном желании пациента получить услуги за плату, при отсутствии соответствующих медицинских услуг в территориальной программе государственных гарантий (в дальнейшем - ТППГ). При предоставлении медицинских и услуг медицинского сервиса с повышенным уровнем комфортности. Предоставление медицинской помощи лицам, не имеющим права на получение бесплатной медицинской

помощи по ТПГГ.

9.5. Экстренная медицинская помощь гражданам оказывается бесплатно.

9.6. Допускается оказание платных медицинских услуг в рабочее время при условии первоочередного обслуживания пациентов, пришедших на прием к специалисту по ТПГГ или программе обязательного медицинского страхования.

9.7. При предоставлении платных медицинских услуг сохраняется установленный режим работы ЛПУ, при этом не должны ухудшаться доступность и качество медицинской помощи, оказываемой бесплатно по ТПГГ.