

Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом ОГАУЗ «Ангарская
городская больница»
от 18.03.2024 № 197

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ НА АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОМ ЭТАПЕ ЛЕЧЕНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила поведения пациента на амбулаторно-поликлиническом этапе лечения (далее – Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в ОГАУЗ «Ангарская городская больница» (далее – Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и учреждением.

1.2. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения в условиях амбулаторно-поликлинического приёма по Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Иркутской области. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

1.3. Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в ОГАУЗ «Ангарская городская больница» при получении медицинской помощи (медицинских услуг) и посетителей, и разработаны с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, 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.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и сайте Учреждения.

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В настоящих Правилах используются следующие определения:

2.1.1. **Амбулаторно-поликлинические учреждения** – это многопрофильные медицинские организации, оказывающее на догоспитальном этапе наибольший объем медицинской помощи населению на закрепленной территории.

2.1.2. **Медицинская помощь** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.1.3. **Медицинское вмешательство** – выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

2.1.4. **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.1.5. **Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.1.6. **Посетителем** медицинского учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинского учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы.

2.1.7. **Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Учреждении.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент имеет право на:

– выбор медицинской организации для оказания медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (прикрепление к поликлинике по полису ОМС);

– получение экстренной и неотложной медицинской помощи в случае обращения в поликлинику, где пациент не прикреплен по полису ОМС;

– уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

– получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;

– выбор лечащего врача;

– перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;

– профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинском учреждении по Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Иркутской области в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям амбулаторно-поликлинического учреждения;

– получение консультаций врачей-специалистов в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Иркутской области по направлению лечащего врача;

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

– получение информации 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 в установленном действующим законодательством порядке;

– получение, на основании письменного заявления, копии медицинских документов, выписки из медицинских документов в установленном действующим законодательством порядке;

– получение информации о ФИО, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

– выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья в установленном действующим законодательством порядке (на основании письменного заявления пациента);

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- при необходимости пациент имеет право воспользоваться медицинской креслом-коляской в помещениях и на территории Учреждения;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациента (ст. 84 ФЗ РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим медицинского учреждения;
- с целью идентификации личности пациента на каждом приеме врача (фельдшера) или проведении обследования, процедуры предъявлять документы, удостоверяющие личность;
- при посещении режимных кабинетов медицинского учреждения надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- находясь на лечении, соблюдать Правила и лечебный режим;
- являться на приём к специалисту, медицинские процедуры, функциональную и лабораторную диагностику в установленное время. Если по уважительной причине пациент не может посетить врача необходимо предупредить о невозможности явки по уважительной причине;
- если пациент опоздал более, чем на 15 минут, Учреждение имеет право не принимать пациента в назначенный день на плановый прием. В данном случае рекомендуется пациенту повторно записаться на соответствующую процедуру или приём;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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 услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- бережно относиться к имуществу медицинского учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского учреждения.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

4.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований, направленных на установление диагноза и оказания медицинской услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства в соответствии с законодательством РФ;
- не проводить плановый прием опоздавшему пациенту.

4.2. Обязанности лечащего врача:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по результатам медицинского обследования предоставить полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, 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;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

5. ПОЛУЧЕНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ПЛАНОВОЙ ФОРМЕ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

Получение медицинской помощи в амбулаторных условиях, осуществляется в соответствии с приказом МЗ РФ от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

При первичном обращении за медицинской помощью пациент

обязан:

- ознакомиться с Правилами поведения пациентов в Учреждении;
- с наличием врачей-специалистов;
- видами оказываемой медицинской помощи;
- графиком работы врачей-специалистов и подразделений Учреждения;
- предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79 Федерального закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ, п. 3 ст. 14 главы 3 Федерального закона РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ);
- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной медицинской помощи;
- при необходимости подать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;
- при необходимости уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;
- при необходимости осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин;
- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения (Ф.И.О., пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством РФ об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования, номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица, данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом, дата регистрации в качестве застрахованного лица, статус застрахованного лица (работающий, неработающий));
- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

– дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медико-санитарной помощи (приказ Минздравсоцразвития от 23.04.2012 № 390);

– дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федерального закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ);

– дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан порядке.

6. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ

6.1. В целях обеспечения безопасности пациентов в помещении и на территории медицинского учреждения ведется видеонаблюдение.

6.2. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности пациентам и посетителям медицинского учреждения запрещается:

– проносить в здания и кабинеты 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.);

– пользоваться служебным телефоном;

– курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения;

– играть в азартные игры;

– громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

– выносить из помещения медицинские документы;

– изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

– размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;

– производить фото- и видеосъемку, аудиозапись без предварительного разрешения администрации Учреждения;

- выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ ПАЦИЕНТАМИ ИЛИ ПОСЕТИТЕЛЯМИ УЧРЕЖДЕНИЯ

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. В случае причинения ущерба имуществу Учреждения пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

7.3. За нарушение Правил пациенту вносится соответствующая отметка в листок нетрудоспособности.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций лечащего врача;
- пребывание в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

8.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему лечебно-диагностическим отделением или заместителю главного врача по направлению. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться

непосредственно к главному врачу согласно графика приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной главного врача.

8.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

8.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке.

8.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Законодательством РФ.

8.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.7. 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.