

Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов

1. Общие положения

1. Внутренний распорядок для пациентов разработан в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Женская консультация № 44» Пушкинского района (далее по тексту - Учреждение)

2. Пациенты обязаны соблюдать настоящие правила (ст. 27 п. 3 Федерального закона № 323-ФЗ).

3. Пациенты в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, пожарной безопасности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, травматическое, 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 том числе сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- курить в здании и на крыльце, плевать;
- играть в азартные игры в здании и на территории;
- бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки;
- выплевывать на пол и приклеивать к стенам жевательную резинку;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;
- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, ставить детей в грязной обуви на скамейки, лавочки, диваны;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях, медицинских кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
- пользоваться служебным телефоном;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию.
- запрещается доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и с территории сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
- с целью недопущения нарушений в здании ведется видеонаблюдение.

4. Пациент или сопровождающее его лицо обязаны проявлять вежливое, доброжелательное отношение к сотрудникам Учреждения. При некорректном поведении, оскорблениях, грубых высказываниях в адрес персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).
5. Пациент или сопровождающее его лицо обязаны проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим законным представителям несовершеннолетних пациентов/пациентам, сопровождающим лицам.
6. Пациент обязан бережно относиться к имуществу Учреждения.
7. В холодное время года законный представитель и/или пациент и сопровождающие его лица обязаны оставить верхнюю одежду в гардеробе. В случае утери номерка из гардероба дожидаться окончания работы гардероба для определения собственника сданного в гардероб имущества.
8. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультаций врача.
9. Пациенту, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, может быть отказано в приеме.
10. Пациент и сопровождающее его лицо обязаны соблюдать установленный в учреждении регламент работы персонала, выполнять предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую диету, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, 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.
11. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.

2. Порядок обращения пациентов в женскую консультацию.

1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за медицинским учреждением по месту постоянного жительства.
2. При состояниях, требующих неотложного медицинского вмешательства (начало родовой деятельности, преждевременное излитие околоплодных вод, кровотечение и других состояниях и заболеваниях), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.
3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент записывается на прием к врачу. При каждом обращении в женскую консультацию пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис.
 - В регистратуре учреждения при первичном обращении на 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 данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.
 - Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и храниться в регистратуре, ознакомление с медицинской документацией, получение выписок из нее осуществляется в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".

Пациент должен прибыть на прием к врачу за 5–10 минут до назначенного времени. В случае невозможности явки на прием по уважительной причине пациент обязан заранее предупредить об этом работников регистратуры.

В случае опоздания более чем на 10 минут пациент может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании. Для изменения времени приема пациент должен обратиться в регистратуру.

Пациент, записанный вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет.

4. Организация предварительной записи больных на прием к врачам в женской консультации осуществляется через:

- интернет-сайт: www.gorzdraz.spb.ru

- единый центр телефонной записи (тел. 573-99-16)

- терминал, находящийся в холле учреждения

- выкладка талонов к врачам участковым акушерам-гинекологам осуществляется ежедневно, по будням, в 9.00, с шагом по записи в 14 дней на основании Письма Минздрава России от 02.11.2023 N 17-6/И/2-20354 «О направлении "Методических рекомендаций N 12-23 "Организация записи на прием к врачу, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные кол-центры»; Выкладка талонов к врачам акушерам-гинекологам специализированного приёма осуществляется накануне в 9.00 и 17.00 часов.

5. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре или на информационных стендах, расположенных в холле учреждения на 1-м этаже.

6. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Комитетом по Здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

7. Экстренная госпитализация больных осуществляется в СПб ГБУЗ «Городская больница №38 им. Н.А. Семашко», при отсутствии мест по согласованию с бюро госпитализации в другие стационары города с привлечением «скорой» медицинской помощи.

8. Нахождение сопровождающих пациента лиц, законного представителя пациента в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

9. Пациент и сопровождающее его лицо обязаны соблюдать установленный в учреждении регламент работы персонала, выполнять предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую диету, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, 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.

10. Законный представитель, или пациент обязан давать врачу полную информацию о здоровье, перенесенных болезнях, методах лечения, аллергических реакциях. Законный представитель пациента/пациент должен знать, что сознательное искажение информации о здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

11. Законный представитель пациента/пациент обязан заполнить предложенный медицинским работником бланк «Добровольного информированного согласия» на проведение медицинского вмешательства (исследование или лечение), либо бланк отказа от проведения медицинского вмешательства, либо о его прекращении, а также согласие на обработку персональных данных.

12. Законный представитель пациента/пациент может получить результаты исследований, больничный лист, рецепты, другие документы в регистратуре только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.

17. Законный представитель пациента/пациент обязан добросовестно выполнять рекомендованные на маршрутном листе методы подготовки к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки медицинский работник может отказать в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования.

18. Законный представитель пациента/пациент обязан являться на процедуры, лечение, повторные и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время.

3. Права и обязанности пациентов

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

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Законный представитель пациента/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;
- 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;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при согласии другого врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам, а также к 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 законодательными актами;
- 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;

2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- 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;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (рекомендовано посещать учреждение в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и женской консультацией.

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.

1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или его заместителям или в их отсутствие к старшему врачу смены.
2. При личном приеме, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия пациента может быть дан устно, о чем делается запись в журнале обращений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
3. Письменное обращение, принятое учреждением, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
4. 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, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, номер телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес учреждения, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными специалистами учреждения. 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, или иному лицу, которому должна быть передана такая информация только с письменного согласия пациента.
2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным нормативно правовыми актами РФ.
5. Ознакомление с медицинской документацией, получение выписок из нее осуществляется в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"

6. График работы поликлиники и ее должностных лиц

1. График работы женской консультации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы женской консультации 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 также рабочее время должностных лиц.

3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде в холле 1-го этажа.

7. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг СПб ГБУЗ «Женская консультация № 44» Пушкинского района, распоряжением Комитета по здравоохранению правительства Санкт-Петербурга от 29.12.2011 г. № 710-р «О перечне учреждений здравоохранения предоставляющих платные медицинские услуги населению», а так же законодательством Российской Федерации. Постановлением правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

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

3. Учреждение обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению женской консультацией, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах, сайтах учреждения.

4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

5. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях СПб ГБУЗ «Женская консультация № 44» Пушкинского района категорически запрещена!

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