

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
«АМУРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»
(ГАУЗ АО «АОКБ»)

ПРИКАЗ

23.03.2022

№ 06-222

г. Благовещенск

«Об утверждении Правил поведения пациентов (потребителей услуг)
ГАУЗ АО «АОКБ»

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить «Правила поведения пациентов в ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница» (Приложение №1 к настоящему приказу, далее Правила).
2. Руководителям структурных подразделений и всем работникам, задействованным в оказании услуг руководствоваться в своей деятельности настоящими Правилами.
3. Делопроизводителю Наконечной Ю.А. ознакомить заведующих отделениями, старших медицинских сестер, начальников структурных подразделений, с настоящим приказом под роспись.
4. Заведующей организационно-методическим отделением Е.Г. Луценко разместить Правила на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах больницы.
5. Начальнику отдела по гражданской обороне и мобилизационной работе А.С. Житник ознакомить с Правилами сотрудников ООО ЧОО «Ермак Охрана» и обеспечить контроль соблюдения Правил в ГАУЗ АО «Амурская областная клиническая больница».
6. Ответственность за исполнением Правил возложить на заведующих, старших медицинских сестер отделений больницы, начальника отдела по гражданской обороне и мобилизационной работе.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по ОМ и КЭР Е.И.Семенко.

И.о. главного врача



Е.Ю. Брегадзе

Исп. Луценко Е.Г. зав. ОМО *Лус*
Согласовано: Семенко Е.И. зам. по ОМ и КЭР *Сем*
Набоева Т.В. юрист *Наб*
Щербинина О.В. нач. отд. кадров *Щерб*

Правила поведения пациентов в государственном автономном учреждении здравоохранения Амурской области «Амурская областная клиническая больница»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила поведения пациентов (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Амурской области от 25.01.2022 № 78 «Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания населению Амурской области медицинской помощи на 2022г. и на плановый период 2023 и 2024 годов», Уставом государственного автономного учреждения здравоохранения Амурской области «Амурская областная клиническая больница» (далее – АОКБ), иными нормативно-правовыми актами.
- 1.2. Настоящие Правила содержат нормы поведения пациентов в АОКБ при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении АОКБ, а также требования к работникам больницы по контролю за соблюдением настоящих правил.
- 1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным пациентам, а также посетителям АОКБ. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и на официальном сайте АОКБ в сети «Интернет».

2. Права и обязанности пациента

- 2.1. Пациент имеет право на:
 - Диагностику, лечение, профилактику, включая диспансеризацию, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям согласно Территориальной программе;
 - получение консультаций врачей-специалистов АОКБ;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
 - получение информации о фамилии, имени, отчестве, 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;

- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях АОКБ;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях АОКБ – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок АОКБ;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе.
- В случае нарушения прав пациент может обратиться с жалобой к заведующему отделением, заместителю главного врача, главному врачу, вышестоящие органы.

2.2. Пациент и (или) посетитель обязан:

2.2.1. В амбулаторных условиях:

- соблюдать режим работы поликлиники (с 8.00 до 14.30 часов);
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение, консультацию (диспансерные осмотры в обособленные структурные подразделения АОКБ) в установленное и согласованное с врачом время;
- сотрудничать с лечащим врачом, выполнять его предписания 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, 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание (инвалиды, участники ВОВ, больные с высокой температурой тела, беременные женщины – II половина беременности);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях (согласно Федерального закона №15 от 23.03.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).

2.2.2. В стационаре:

При поступлении в стационар пациент обязан:

- Верхнюю одежду и обувь сдать на хранение на вещевой склад.
- При сдаче вещей проверить правильность записи в полученной квитанции. Хранение верхней одежды и обуви в палатах не допускается. Ценные вещи, деньги сдаются по приходному ордеру старшей медицинской сестры приёмного отделения на хранение (согласно «Положению о работе приёмного отделения АОКБ»). За пропажу ценных вещей, документов и денег, не сданных на хранение, администрация ответственности не несёт.
- соблюдать **лечебный режим**:
 пробуждение в 7.00;
 гигиенические процедуры с 7.00 до 7.30;
 завтрак с 8.00 до 9.00;
 обход, лечебные процедуры с 9.00 до 13.00;
 обед в 13.00;
 время отдыха в постели с 14.00 до 16.00;
 посещение больных с 16.00 до 19.00
 ужин в 18.00;
 сон в 22.00;
 исключение могут составлять лежащие больные.
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- соблюдать правила личной гигиены. Содержать свои постели аккуратно заправленными, держать в прикроватных тумбочках только самые необходимые предметы, не сорить, регулярно проветривать палату;
- 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;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и листом назначений, соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- соблюдать установленный порядок деятельности АОКБ и правила поведения в общественных местах;
- посещать подразделения АОКБ и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении АОКБ надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- бережно относиться к имуществу АОКБ, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

3. Пациентам и посетителям в Учреждении запрещается

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

- 3.1. Преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям АОКБ;
- 3.2. Проходить в здание и помещения АОКБ в состоянии алкогольного или наркотического опьянения; с агрессивным поведением; имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.3. Хранить в палате верхнюю одежду, обувь, вещевые сумки;
- 3.4. Проносить в здания и служебные помещения АОКБ огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 3.5. Проносить в палату продукты питания, запрещенные и непредусмотренные лечебной диетой;
- 3.6. Принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом;
- 3.7. Курить во всех помещениях и на территории АОКБ (Федеральный закон №15 от 23.03.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);
- 3.8. Использовать в палатах стационара электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику;
- 3.9. Находиться в служебных помещениях, обозначенных табличкой «служебное помещение», без разрешения Администрации;
- 3.10. Громко разговаривать, шуметь, играть в азартные игры, просматривать теле- и прослушивать радиопередачи во время дневного и ночного сна;
- 3.11. Оставлять малолетних детей без присмотра;
- 3.12. Выносить из АОКБ документы, полученные для ознакомления;

- 3.13. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 3.14. Размещать в помещениях и на территории АОКБ объявления без разрешения администрации;
- 3.15. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации АОКБ;
- 3.16. Выполнять в помещениях АОКБ функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях больницы в иных коммерческих целях;
- 3.17. Самостоятельно пользоваться грузовым лифтом для перевозки больных;
- 3.18. В палатах и блоках интенсивной терапии и реанимации, физиотделении запрещается пользоваться устройствами, имеющими электромагнитное излучение, в том числе и мобильными телефонами;
- 3.19. Покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, тихого часа;
- 3.20. Запрещается самовольно покидать территорию АОКБ. При необходимости временного отсутствия в стационаре согласовать время и длительность своего отсутствия с лечащим или дежурным врачом. В теплое время года возможны прогулки на территории больницы с разрешения лечащего врача или дежурного медицинского персонала.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

- 4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) в соответствии с нормами Федерального закона от 21.11.2011г № 323 (ст. 13,22). «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации», приказом МЗ РФ от 12.11.2021г. № 1051 н "Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства"
- 4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в деликатной форме лечащим врачом или медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обеспечении и лечении. 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 его последствиях, и результатах оказания медицинской помощи.
- 4.3. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, – близким родственникам.
- 4.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 4.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством.

- 4.6. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.
- 4.7. 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 его супругу (супруге), одному из близких родственников, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
- 4.8. 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. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом

- 5.1. В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, главной медицинской сестре, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу АОКБ, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.
- 5.2. Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов (далее – граждан) определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
В случае конфликтных ситуаций гражданин (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию АОКБ согласно графику приема граждан, а также в письменном, либо в электронном виде.
- 5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Краткое содержание устного обращения заносится в «Журнал регистрации личного приема граждан». Ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема или письменно, либо в электронной форме.
- 5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в «Журнале регистрации писем, жалоб и заявлений» и рассмотрению в порядке, установленным законодательным порядком.
- 5.5. 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.

- 5.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 5.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 5.8. Ответы на обращения граждан, присланные на имя главного врача АОКБ, готовятся на бланке учреждения за подписью главного врача и регистрируются в «Журнале регистрации исходящей корреспонденции».

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- 6.1. Воспрепятствование пациентом процессу оказания медицинской помощи, неуважение к работникам больницы, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории АОКБ, неисполнение законных требований сотрудников АОКБ влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Причинение морального вреда работникам АОКБ, причинение вреда деловой репутации учреждения влечет ответственность в соответствии со ст. 151, 152 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 6.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил сотрудники АОКБ вправе делать им соответствующие замечания, сообщить непосредственному или вышестоящему руководителю, вызвать представителя охраны, полиции; применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 6.3. Врач вправе за нарушение режима нахождения в стационарных условиях АОКБ проставить в листке нетрудоспособности соответствующую отметку в строке «Отметки о нарушении режима».
- 6.4. Вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред в соответствии со статьей 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации.