

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ СПб ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер № 11»

## 1. Общие положения.

- 1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Противотуберкулезный диспансер № 11».
- 1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:
  - порядок обращения пациента в диспансер;
  - 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 диспансера и его должностных лиц;
  - информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- 1.3. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в диспансере.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

## 2. Порядок обращения пациентов в диспансер.

- 2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства (регистрации).
- 2.2. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в диспансере или на дому. При состояниях требующих медицинской помощи на дому пациент, состоящий на учете в диспансере по I-II группе учета, может вызвать на дом участкового фтизиатра с 8-30 до 15-00 по телефону **554-47-01** – для взрослого населения. Для детского населения: понедельник, вторник с 13.00 до 18.30; среда, четверг, пятница с 9.00. до 13.30. по телефону **492-17-92**. Суббота, воскресенье - выходные дни.
- 2.3. При первичном обращении в регистратуру учреждения пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (с фотографией), действующий страховой полис, СНИЛС, направление из поликлиники. 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 постоянной регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (с фотографией), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, серия и номер СНИЛС.
- 2.4. **При первичном обращении** в СПб ГБУЗ «ПТД № 11» ( в т.ч. по электронной записи) на прием к врачу на определенное время пациенту необходимо явиться в учреждение **за 20 минут до назначенного времени** для оформления необходимой медицинской документации в регистратуре (амбулаторная карта и т.д.).

Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и должна храниться в диспансере.

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

- 2.5. Прием пациентов организован без предварительной записи по направлению ФЛГ-кабинетов медицинских учреждений при выявлении патологии в легких, для лиц, состоящих на диспансерном учете - по назначению лечащего врача. Возможна предварительная запись по телефону коллцентра, по телефону диспансера (регистратуры), запись через сеть Интернет.
- 2.6. Информацию о времени приема врачей, 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 регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, а так же на сайте учреждения ([www.ptd11.ru](http://www.ptd11.ru)).

### **3. Права и обязанности пациентов.**

*Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».*

- 3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении **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;
  - перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) **при согласии другого врача**;
  - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
  - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
  - обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
  - получение в доступной для пациента диспансера 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 (представление письменного разрешения на представление информации конкретному лицу).
- 3.2. **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: (вход на отделения диспансера в бахилах и масках, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
  - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением.**

*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.*

- 4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию диспансера согласно графику приема граждан или обратиться к администрации диспансера в письменном виде.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации заявлений и жалоб. 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 (для военнослужащих). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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.
- 4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 4.7. Письменное обращение, поступившее администрации диспансера, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию диспансера, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

- 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
- 5.2. В отношении несовершеннолетних и 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, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.
- 5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

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

6.2. 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.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка 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 в страховом столе диспансера.

#### **7. График работы диспансера и ее должностных лиц.**

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

7.2. Режим работы диспансера 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.

7.3. 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.

7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на стенде рядом с регистратурой.

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

8.1. 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 «Противотуберкулезный диспансер № 11», а так же Законодательством Российской Федерации.

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 учреждением, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах.
- 8.4. Информация о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг размещена на информационных стендах и информационном сайте учреждения.
- 8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей пациенту кассового чека и копии договора об оказании платных услуг.
- 8.6. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях ГБУЗ «Противотуберкулезный диспансер № 11» категорически запрещена!
- 8.7. 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.**