

«УТВЕРЖДАЮ»
ГЛАВНЫЙ ВРАЧ
ГБУЗ РТ «РЕСНАРКОДИСПАНСЕР»



Бальсугы И.О.
2016г

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ РТ «Реснаркодиспансер» (далее ГБУЗ РТ «РНД») для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ГБУЗ РТ «РНД», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и ГБУЗ РТ «РНД»

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ГБУЗ РТ «РНД» и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ГБУЗ РТ «РНД»,
- 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 ГБУЗ РТ «РНД», и его должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов

2.1. Для получения медицинской помощи в ГБУЗ РТ «РНД», Пациент обращается лично в регистратуру поликлиники или приемный покой. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В учреждении при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, 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, необходимым предварительным условием получения медицинской помощи в плановой форме является информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя.

Медицинская карта пациента является собственностью ГБУЗ РТ «РНД», и хранится в базе данных

Время, отведенное на прием пациента в ГБУЗ РТ «РНД», определено действующими расчетными нормативами.

2.3. Прием взрослого населения ведётся по адресу: г. Кызыл ул. Оюна Курседи 157а; г.Кызыл ул.Калинина 29/1.

2.3.1. Прием в ГБУЗ РТ «РНД» осуществляется в день обращения. На повторный прием пациента записывает врач строго по индивидуальным показаниям.

Приём амбулаторно- поликлиническом отделении ГБУЗ РТ «РНД» организован с понедельника по пятницу:

с 08.00 до 16.30

Суббота и воскресенье — выходные дни.

2.4. Информацию о времени приема врачей, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить, обратившись по телефону 5-38-31, 6-05-87, на официальном сайте <http://rndtuva.ru> и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в ГБУЗ РТ «РНД».

3. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан в 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;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи,
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании 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 достоверную информацию о состоянии своего здоровья, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу организации;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГБУЗ РТ «РНД»

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – главному врачу Бадьргы Ирине Опанасове, номер телефона: (394) 225-17-04, адрес электронной почты: rndtuva@mail.ru. Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

При этом следует зарегистрировать документ у секретаря с указанием входящего номера, даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган – министерство здравоохранения Красноярского края или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. 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 которые 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 в ГБУЗ РТ «РНД» рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ РТ «РНД» направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования, связанном с ними риске.

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

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания

6.1. Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) населению организуется в ГБУЗ РТ «РНД» с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебной и диагностической помощи.

6.2. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

6.3. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии.

6.4. ГБУЗ РТ «РНД» оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному министерством здравоохранения Республики Тыва.

6.5. Основанием для оказания платных услуг в ГБУЗ РТ «РНД» является:

а) отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе государственных гарантий;

б) предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения) проводимых в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения.

6.6. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ РТ «РНД» предусмотрено Уставом учреждения.

6.7. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

6.8. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

6.9. При оказании пациенту платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в амбулаторной карте делается отметка об оказании медицинских услуг на платной основе с указанием даты, номера договора на оказание платных услуг. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы, другие справки.

6.10. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.