

## **Правила внутреннего распорядка в НУЗ «Дорожная клиническая больница на ст. Самара ОАО» «РЖД» для пациентов**

### **1. Общие положения,**

Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) в НУЗ «Дорожная клиническая больница на ст. Самара ОАО» «РЖД» для пациентов (далее - НУЗ «ДКБ на ст. Самара») для пациентов являются организационно-правовым документом и разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а так же приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.04.2012 №390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 № 255 "О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг", приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.12. 2012 №1177н "Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства", приказом Министерства 'здравоохранения Российской Федерации от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"

обратившихся в НУЗ «ДКБ на ст. Самара», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в НУЗ «ДКБ на ст. Самара»;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок, из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре поликлиники №1 (на ст. Самара), №2 (на ст. Сызрань – 1), поликлиники №3 (на ст. Кинель), у администраторов терапевтического и хирургического стационаров. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте НУЗ «ДКБ на ст. Самара».

## 2. Порядок обращения пациентов в НУЗ «ДКБ на ст. Самара»

2.1. НУЗ «ДКБ на ст. Самара» является медицинским: учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь, специализированную, в том числе высокотехнологичную медико-санитарную помощь.

2.2. Для получения первичной медико-санитарной помощи пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники №1 (на ст. Самара), поликлиники №2 (на ст. Сызрань – 1), поликлиники №3 (на ст. Кинель) НУЗ «ДКБ на ст. Самара» (далее – поликлиника НУЗ «ДКБ на ст. Самара») для получения талона на прием к врачу или записаться предварительно по телефону. Запись на прием к врачу осуществляется через Интернет - портал на сайте: <https://www.gosuslugi.ru/>.

2.3. Обращение должно поступить в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления). Узнать о распределении районов города по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте

НУЗ «ДКБ на ст. Самара».

Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес, номер полиса.

2.4. До назначенного времени в талоне на посещение врача Пациент должен явиться в поликлинику НУЗ «ДКБ на ст. Самара» и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента. При обращении в регистратуру необходимо предоставить паспорт и полис обязательного медицинского страхования.

2.5. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.6. В регистратуре поликлиники НУЗ «ДКБ на ст. Самара» 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.

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью НУЗ «ДКБ на ст. Самара» и хранится в регистратуре.

2.8. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством НУЗ «ДКБ на ст. Самара».

2.9. Организация предварительной записи больных на прием: к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, 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 справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники НУЗ

«ДКБ на ст. Самара» у регистратуры.

2.11. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.12. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств скорой и неотложной медицинской помощи.

### 3. Права и обязанности пациентов

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;

- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством российской Федерации;

- обследование, лечение и нахождение в НУЗ «ДКБ на ст. Самара» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение в установленном НУЗ «ДКБ на ст. Самара» порядке с жалобой к должностным лицам подразделения НУЗ «ДКБ на ст. Самара», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу или его заместителям, 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 законодательством;

- 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;

### 3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы НУЗ «ДКБ на ст. Самара»;

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно - противоэпидемиологический режим (вход в отделения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- 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 ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, 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 Российской Федерации;

- бережно относиться к имуществу НУЗ «ДКБ на ст. Самара»;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

-лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка НУЗ «ДКБ на ст. Самара»,

#### 3.4. На территории НУЗ «ДКБ на ст. Самара» запрещается:

- приносить в поликлиники, стационар и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях без разрешения;

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

- посещать НУЗ «ДКБ на ст. Самара» с домашними животными.

- курить в помещениях НУЗ «ДКБ на ст. Самара» и на территории;

- помещать на стендах объявления без разрешения администрации НУЗ «ДКБ на ст. Самара»;

- запрещается доступ в здание и служебные помещения НУЗ «ДКБ на ст. Самара» и лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и НУЗ «ДКБ на ст. Самара»**

4.1. Все возникающие споры между пациентом и НУЗ «ДКБ на ст. Самара» рассматриваются должностными лицами НУЗ «ДКБ на ст. Самара» в соответствии с требованиями федерального закона от 2.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию НУЗ «ДКБ на ст. Самара» согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации НУЗ «ДКБ на ст. Самара» в письменном виде.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным: законом.

4.5. 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.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию НУЗ «ДКБ на ст. Самара», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию НУЗ «ДКБ на ст. Самара», 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 НУЗ «ДКБ на ст. Самара». 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 лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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: законодательством Российской Федерации.



## 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). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы 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 кабинете по выписке больничных листов.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

## 7. Ответственность за нарушение Правил:

7.1. Пациент несет ответственность за последствия , связанные с отказом от медицинского вмешательства (\*госпитализации), за соблюдение указаний , рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения , которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники НУЗ «ДКБ на ст. Самара» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений НУЗ «ДКБ на ст. Самара» сотрудниками правоохранительных органов.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам НУЗ «ДКБ на ст. Самара», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях , служебных помещениях, на территории НУЗ «ДКБ на ст. Самара», причинение морального вреда работникам НУЗ «ДКБ на ст. Самара», причинение вреда деловой репутации, а так же материального ущерба имуществу НУЗ «ДКБ на ст. Самара», влечет ответственность , предусмотренную законодательством Российской Федерации.