

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг

Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества оказания медицинских услуг обращаем ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения в ГБУЗ МО «МОКПТД».

Правила поведения пациентов в ГБУЗ МО «Московский областной клинический противотуберкулезный диспансер».

Настоящие Правила поведения пациентов в ГБУЗ МО «Московский областной клинический противотуберкулезный диспансер» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г., 323 –ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами.

Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ГБУЗ МО «Московский областной клинический противотуберкулезный диспансер» (далее Учреждение) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также работников Учреждения.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения, на официальном сайте Учреждения.

Основные понятия.

1. ГБУЗ МО «Московский областной клинический противотуберкулезный диспансер» оказывает услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития.
2. Медицинская услуга – мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

3. Медицинская помощь – комплекс мероприятий, (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.
4. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими – услуги гражданам и организациям, выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
5. Пациент – лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизни деятельности, а также пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.
6. Посетителем Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Учреждения, для которого Учреждение не является местом работы.
7. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Учреждения только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц)
8. Лечащий врач – это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Учреждении. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

Права и обязанности пациента

Пациент имеет право на:

- Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- Получение консультаций врачей-специалистов;
- Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- Получении информации о фамилии, имен, 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;
- Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- Отказ от медицинского вмешательства;
- Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- Предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья и получать на основании такой документации консультации других специалистов;
- На основании письменного заявления получение медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, их копий и выписок из медицинских документов (основания, порядок, сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);
- Получение медицинских услуг в иных учреждениях в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

Пациент обязан:

- Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- Посещать Учреждение в соответствии с установленным графиком его работы;
- При посещении Учреждения надевать на ноги бахилы;
- Являться на прием врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерный осмотры за 10 минут до начала мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного добровольного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т. Д.);
- Предупреждать о возможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;
- Соблюдать установленный порядок в деятельности Учреждения, нормы поведения в общественных местах;
- Подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;

- Находясь на лечение, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;
- Не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
- Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- Не предпринимать действий, способных нарушать права других пациентов и работников Учреждения;
- Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- Информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;
- Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего
- врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения.

Пациентам и посетителям

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

- проносить в Учреждение 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;

- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения администрации Учреждения;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Учреждения;
- выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото и видеосъемку на территории Учреждения и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, медицинских представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта ко входам в Учреждение;
- загромождать эвакуационные пути и выходы (в том числе проходы, коридоры, тамбуры, галереи, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, двери эвакуационные люки) различными материалами, изделиями, оборудованием и другими предметами (в том числе детскими колясками), а также блокировать двери эвакуационных выходов в Учреждении;
- запрещается доступ в помещениях Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

Взаимодействие пациента и лечащего врача

- лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- представляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультацию к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с руководством Учреждения (руководителем подразделения Учреждения) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
- администраторы и врачи Учреждения имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т. д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
- пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т. д.) более чем на 15 минут получают данные медицинские услуги в другое время, но согласованное с администраторами Учреждения;
- телефонные переговоры с лечащим врачом организуются администраторами Учреждения при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

Ответственность за нарушения настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Учреждения, сотрудники Учреждения вправе делать соответствующие замечания и принимать иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Учреждении, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинения вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность предусмотренную законодательством Российской