



ПРИКАЗ

« 08 » августа 2017 г.

УФА

№ 134-П

*Об утверждении правил внутреннего
распорядка для пациентов*

Во исполнение требований Федеральных законов от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» в Российской Федерации» и от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении перечня отдельных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка Медико-санитарной части ООО «Газпром трансгаз Уфа» для пациентов (Приложение № 1).

Начальник МСЧ

С.А. Пашков

Правила внутреннего распорядка Медико-санитарной части ООО «Газпром трансгаз Уфа» для пациентов

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка Медико-санитарной части (далее - МСЧ) ООО «Газпром трансгаз Уфа» (далее – Общество) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей.

1.2 Правила внутреннего распорядка МСЧ для пациентов - это регламент выполнения профессиональной деятельности работниками МСЧ, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи.

1.3 Настоящие Правила обязательны для соблюдения всеми пациентами МСЧ, а также иными лицами, обратившимися в МСЧ; 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 МСЧ для пациентов включают:

1.4.1 порядок обращения пациента в Лечебно-диагностический центр МСЧ (далее – ЛДЦ МСЧ);

1.4.2 права и обязанности пациента;

1.4.3 порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.4.4 порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.4.5 график работы МСЧ и ее должностных лиц;

1.4.6 информацию о платных медицинских услугах;

1.5 Правила внутреннего распорядка МСЧ для пациентов находятся в регистратуре ЛДЦ МСЧ. Кроме того, размещены на информационном стенде ЛДЦ МСЧ и официальном сайте Общества <http://www.ufa-tr.gazprom.ru/>

2. Порядок обращения пациентов в МСЧ

2.1 Для записи на консультацию специалиста или исследование в ЛДЦ МСЧ в плановом порядке пациент накануне визита (минимум за 1 день) обращается в регистратуру ЛДЦ МСЧ по тел. 237-42-08 (237-30-20 – регистратура платных услуг), либо 32-667 – внутренний газ.тел.

2.1.1 Медрегистратор находит свободное место в расписании запрашиваемого специалиста, при необходимости согласовывает со специалистом возможность оказания данной услуги в ближайшее время.

2.1.2 О результате сообщает пациенту и регистрирует пациента в

расписании специалиста, указав при этом цветовую отметку о поводе обращения (первичный прием, диспансерный, платный и т.п.).

2.2 В случаях, когда специалист ЛДЦ МСЧ самостоятельно формирует расписание (стоматолог, офтальмолог, эндоскопист) медрегистратор информирует пациента о необходимости записи на прием у самого специалиста, либо связывается по телефону пациента с данным специалистом.

2.3 Медрегистратор вносит данные пациента в список, предоставляемый Службе корпоративной защиты Общества ежедневно в конце рабочего дня для оформления пропуска в ЛДЦ МСЧ на следующий день.

2.4 При явке пациента без предварительной записи для оформления его допуска в ЛДЦ МСЧ, пациент по телефону из бюро пропусков обращается в регистратуру ЛДЦ МСЧ.

2.4.1 Медрегистратор согласовывает со специалистом возможность оказания необходимой медицинской услуги в тот же день и, при наличии такой возможности, сообщает заведующему ЛДЦ МСЧ (или заместителю начальника МСЧ, а в его отсутствие – начальнику МСЧ) информацию о необходимости пропуска в ЛДЦ МСЧ пациента без предварительной записи.

2.4.2 Заведующий ЛДЦ МСЧ или заместитель начальника МСЧ, а в его отсутствие – начальник МСЧ по телефону подтверждает сотруднику бюро пропусков допуск пациента в ЛДЦ МСЧ.

2.5 В назначенный день и указанное время пациенту необходимо явиться в ЛДЦ на консультацию специалиста или исследование.

2.5.1 В регистратуре ЛДЦ МСЧ при первичном обращении, по предъявлению документа, удостоверяющего личность гражданина РФ, пациенту оформляется Медицинская карта ф. № 025/у (далее – Медицинская карта).

2.5.2 При повторном посещении ЛДЦ МСЧ пациент предъявляет медрегистратору документ, удостоверяющий личность гражданина РФ, после чего медрегистратор готовит Медицинскую карту для передачи в кабинет специалиста.

2.5.3 Медицинская карта является собственностью МСЧ и подлежит хранению в регистратуре ЛДЦ МСЧ.

2.5.4 Самовольный вынос Медицинской карты МСЧ без письменного согласования с заведующим ЛДЦ МСЧ (или заместителем начальника МСЧ, или начальником МСЧ) запрещен!

2.5.5 О невозможности явки в ЛДЦ МСЧ в назначенный день и/или указанное время пациент по телефону сообщает медрегистратору; при необходимости, планируемые изменения даты и/или времени консультации (исследования) вносятся в расписание.

2.6 В условиях здравпункта медицинскую помощь пациент может получить в порядке самообращения по мере необходимости в любое время – в рамках рабочего дня персонала здравпункта.

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

2.8 При неотложных состояниях, требующих медицинского вмешательства в экстренном порядке (несчастный случай, травма, отравление, другие тяжелые состояния и заболевания, угрожающие жизни) пациент обращается в службу

скорой медицинской помощи по телефону 03 (112 – с моб.тел.), либо, находясь в МСЧ в момент развития неотложного состояния, экстренно госпитализируется бригадой скорой медицинской помощи в профильный стационар.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Права и обязанности пациента утверждаются в соответствии с законодательством в области охраны здоровья граждан РФ.

3.2. Пациент имеет право на:

3.2.1 выбор врача и медицинской организации в соответствии с действующим законодательством РФ;

3.2.2 информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством РФ;

3.2.3 Отказ от медицинского вмешательства;

3.2.4 уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.2.5 информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.2.6 обследование, лечение и нахождение в МСЧ в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.2.7 облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными средствами и способами;

3.2.8 защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.2.9 обращение в установленном порядке к должностным лицам МСЧ, в надзорные и судебные органы с жалобой;

3.2.10 получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3 Пациент обязан:

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

3.3.2 соблюдать чистоту, тишину и режим работы МСЧ;

3.3.3 выполнять требования пожарной и общественной безопасности при обнаружении источника пожара или подозрительного предмета (немедленно сообщить персоналу МСЧ);

3.3.4 соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (вход в МСЧ в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

3.3.5 исполнять предписания и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с лечащим врачом;

3.3.6 следовать морально-этическим нормам при общении с медицинскими работниками и другими пациентами МСЧ;

3.3.7 выполнять требования нормативных документов при оформлении информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство или отказа от медицинского вмешательства;

3.3.8 предоставлять медицинским работникам МСЧ достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях и индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, наличии инфекционных, наследственных и психических заболеваний (о которых пациенту известно);

3.3.9 бережно относиться к имуществу МСЧ.

3.4 В МСЧ запрещается:

3.4.1 проносить огнестрельное, газовое и все виды холодного оружия, ядовитые, радиоактивные, химически агрессивные и взрывчатые вещества, спиртные напитки, а также другие предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение могут представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.4.2 курить в помещениях и на территории МСЧ;

3.4.3 посещать МСЧ с домашними животными, за исключением пациентов, имеющих инвалидность по зрению, нуждающихся в собаке-поводыре;

3.4.4 изымать какие-либо документы с информационных стендов и из Медицинских карт;

3.4.5 размещать на информационных стендах какие-либо объявления без письменного согласования с руководством МСЧ;

3.4.6 доступ на территорию лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4. Порядок получения пациентом информации о состоянии здоровья

4.1 Пациенту после предъявления им документа, удостоверяющего личность, лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом МСЧ предоставляется информация о состоянии здоровья в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме.

4.2 Предоставляемая информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозе, прогнозе, лечебно-диагностических мероприятиях, связанных с ними рисках и возможных осложнениях;

4.3 Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация;

4.4 В отношении лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки;

4.5 Пациент имеет право на отказ от получения информации о состоянии здоровья, в таком случае в Медицинскую карту пациента вносится соответствующая запись;

4.6 Сведения, составляющие врачебную тайну, могут быть предоставлены без согласия пациента только в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

5. График и режим работы МСЧ

5.1 График работы МСЧ определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом требований Трудового законодательства РФ;

5.2 График и режим работы ЛДЦ и здравпунктов МСЧ включает время начала и окончания рабочего дня, выходные дни, время обеденного перерыва, последовательность чередования работы по сменам и пр.;

5.3 График и режим работы устанавливаются и утверждаются начальником МСЧ, в соответствии с должностными инструкциями и по согласованию с профсоюзной организацией;

5.4 Режим работы МСЧ, а также часы и дни приема руководством МСЧ граждан по личным вопросам размещены на информационных стендах МСЧ и официальном сайте Общества.

6. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядок их оказания

6.1 Медико-санитарная часть, являясь структурным подразделением ООО «Газпром трансгаз Уфа», относится к категории ведомственных медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь застрахованным в СК «СОГАЗ» работникам, пенсионерам Общества и членам их семей в системе добровольного медицинского страхования;

6.2 Пациентам, незастрахованным в СК «СОГАЗ» и, не являющимся работниками, пенсионерами Общества и членами их семей, медицинские услуги оказываются на платной основе;

6.3 Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством РФ;

6.4 Оказанная медицинская услуга должным образом отражается в медицинской документации, при необходимости по результатам консультации (исследования) пациенту оформляется заключение установленной формы;

6.5 Перечень видов платных медицинских услуг и информация о квалификации врачей их оказывающих размещена на информационных стендах МСЧ и на официальном сайте Общества.

7. Порядок разрешения споров между пациентом и МСЧ

7.1 Возникающие споры между пациентом и МСЧ рассматриваются должностными лицами МСЧ в соответствии с действующим законодательством РФ;

7.2 При возникновении спора в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) пациент имеет право лично обратиться к руководству МСЧ, согласно графику приема граждан, либо оформить вопрос (жалобу) в письменном виде;

7.3 Контактная информация и график приема граждан руководством МСЧ размещены на информационных стендах МСЧ и официальном сайте Общества;

7.4 При личном приеме пациент предъявляет руководителю МСЧ (либо заместителю руководителя МСЧ, либо заведующему ЛДЦ МСЧ) документ, удостоверяющий его личность, после чего излагает суть своего вопроса (жалобы);

7.5 Содержание устного обращения гражданина, а также мероприятия по

решению данного обращения заносятся в журнал приема граждан по личным вопросам.

7.6 В случае, если изложенные в устном обращении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительного подтверждения, ответ на устное обращение пациента с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в журнале.

7.7 В остальных случаях оформляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в установленные Законом сроки;

7.8 Письменное обращение пациента, в том числе принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном Законом порядке;

7.9 Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется его письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления (жалобы, предложения), ставит дату и личную подпись;

7.10 При необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы (либо их копии);

7.10 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя МСЧ (либо заместителя руководителя МСЧ, либо заведующего ЛДЦ МСЧ), пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

7.11 Ответ на письменное обращение, поступившее в МСЧ, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка для пациентов.

8.1 Нарушение правил внутреннего распорядка МСЧ пациентом влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством РФ.