

# **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

## **в ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», от 7 февраля 1992г. «О защите прав потребителей», от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 10 июля 2001г. №87-ФЗ «Об ограничении курения табака», правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012г. №1006, приказами Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012г. №390, от 28.02.2011 №158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования», приказами Минздравсоцразвития России от 26 апреля 2012г. № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», от 26 апреля 2012 г. N 407н «Об утверждении порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача», приказом Минздрава России от 15.11.2012 № 915н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению по профилю «онкология», Гражданским кодексом Российской Федерации, КоАП, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов в ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер» (далее – МООД) при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской

помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ГОБУЗ «МООД».

## **2. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью**

В МООД оказывается специализированная медицинская помощь жителям Мурманской области, гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Мурманской области, а также платные медицинские услуги, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

Специализированная медико-санитарная помощь в поликлиническом отделении МООД оказывается врачами-специалистами по направлению (для первичных пациентов) врача-онколога первичного онкологического кабинета, а при его отсутствии – лечащего врача медицинской организации по месту жительства или прикрепления.

Специализированная медицинская помощь в поликлиническом отделении МООД, оказывается, по предварительной записи при обращении в регистратуру или по телефону по графику и во время работы врачей-специалистов.

Направление пациентов на лечение в стационарных условиях, осуществляется врачами-специалистами по медицинским показаниям, в случае заболеваний, требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения в стационаре с учетом показаний к госпитализации, утверждаемых приказом Министерства здравоохранения Мурманской области.

Индивидуальные нормы нагрузки персонала устанавливаются главным врачом МООД в соответствии с рекомендуемой нормируемой нагрузкой, утверждённой нормативными документами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

Для получения консультации или лечения в МООД пациент должен обратиться в регистратуру.

В регистратуре МООД при каждом посещении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, и медицинским регистратором оформляется талон амбулаторного пациента.

При первичном обращении за медицинской помощью в ГОБУЗ «МООД», пациент обязан:

- ознакомиться с правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы «ГОБУЗ «МООД»;

- предъявить документ удостоверяющий личность (*ст. 73, 79 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, п.3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N152-ФЗ*);

- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью,

- при необходимости подать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;

- при необходимости уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;

- при необходимости осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин;

- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:

- 1) фамилия, имя, отчество;

- 2) пол;

- 3) дата рождения;

- 4) место рождения;
- 5) гражданство;
- 6) данные документа, удостоверяющего личность;
- 7) место жительства;
- 8) место регистрации;
- 9) дата регистрации;
- 10) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;
- 11) номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица;
- 12) данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом;
- 13) дата регистрации в качестве застрахованного лица;
- 14) статус застрахованного лица (работающий, неработающий).

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (*ст.20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ*);

- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке.

Медицинское вмешательство без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается:

- 1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
- 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

- 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

В регистратуре 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.

Медицинская карта – юридический документ, который является формой персонифицированного медицинского, статистического, финансового учёта и отчётности, на основании которого осуществляется оплата оказанных объёмов медицинской помощи, формируется государственная статистическая отчетность.

В соответствии с Инструкцией по заполнению учетной формы № 025/у-04 «Медицинская карта амбулаторного больного», утвержденной Приказом Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004г. № 255 **медицинская карта пациента является собственностью** медицинской организации **и должна храниться в регистратуре**, имеет срок хранения 5 лет после последнего посещения пациента.

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

Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копии медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в соответствии с п. 4. ст. 13 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о времени и месте приема граждан главным врачом и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в регистратуре и отделениях ГОБУЗ «МООД».

### **3. Пациент имеет право:**

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения **при наличии согласия другого врача**;
- на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на 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;
- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- на медицинское вмешательство согласно добровольному информированному согласию в соответствии с законодательными актами;
- на отказ от медицинского вмешательства, госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- на защиту персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами;
- на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- на непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- на возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- на получение выписок из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований;
- на обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- на обращение с жалобой к должностным лицам учреждения МООД, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- на получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в лечебных учреждениях по месту жительства (территориально-участковому принципу) *(ст. 17. Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ)*;

#### **4. Пациент обязан:**

- пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья;
- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и настоящие Правила поведения пациента в ГОБУЗ «МООД»;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать установленный режим работы МООД и нормы поведения в общественных местах;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;
- посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на приём;
- являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- 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;
- оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- соблюдать тишину в кабинетах и коридорах, выключать мобильный телефон;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (гигиену; сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после инъекций сбрасывать в специальную ёмкость, входить в **кабинеты** в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному (любому работнику ГОБУЗ «МООД»);
- бережно относиться к имуществу ГОБУЗ «МООД», соблюдать чистоту и порядок.

## **5. Пациентам запрещается:**

- проносить в здания и кабинеты огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
- пользоваться служебным телефоном;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию МООД;
- играть в азартные игры в МООД;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону шуметь, хлопать дверями;

- размещать в помещениях и на территории МООД объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях МООД в иных коммерческих целях;
- проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
- оставлять в верхней одежде, большие суммы денег, ценные вещи, украшения; администрация за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности не несёт;
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины, биде, в душе;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

## **6. Ответственность за нарушение Правил**

6.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение 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.

6.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники МООД и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Пациент может быть выписан из стационара с внесением соответствующей отметки в больничный лист в случае грубых нарушений настоящих Правил.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам МООД, другим пациентам и посетителям,

нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу МООД, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **7. Порядок разрешения конфликтов**

7.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения ГОБУЗ «МООД» или заместителю главного врача по лечебной работе. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу МООД согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной главного врача.

7.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

7.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке. Регистрация письменных обращений производится в приёмной главного врача, расположенной на 1 этаже.

7.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

7.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.7. 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.