



КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР АЛТАЙСКОГО КРАЯ»

Приложение к Приказу № 11 от 09.01.2014г.

Согласовано:
Председатель профсоюзного
комитета КГБУЗ
«Диагностический центр
Алтайского края»
О.И. Исакова
«09» января 2014 года

Утверждаю:
главный врач КГБУЗ
«Диагностический центр
Алтайского края»
В.А. Лещенко

«09» января 2014 года

Правила поведения

в КГБУЗ «Диагностический центр Алтайского края»

Администрация и сотрудники КГБУЗ «Диагностический центр Алтайского края» рады приветствовать Вас в нашем Центре!

Правила поведения пациента (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в КГБУЗ «Диагностический центр Алтайского края» (далее Центр или Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и лечебным учреждением.

Главными принципами нашей работы являются индивидуальный подход и уважение к каждому, обратившемуся в Центр.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Уважаемые пациенты, просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве персонала с пациентом достигается положительный результат в диагностике и лечении.

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила поведения пациента определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в КГБУЗ «Диагностический центр Алтайского края» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также его работников.

1.2. Пациенты и сотрудники Центра обязаны знать и соблюдать Правила поведения пациента.

1.3 Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации №2300-1 от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29 ноября 2010г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"
- Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28.02.2011 № 158н «Об утверждении правил обязательного медицинского страхования»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации №1006 от 4 октября 2012 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Законом Алтайского края от 8 апреля 2013 г. N 10-ЗС "О регулировании отдельных отношений в сфере охраны здоровья граждан на территории Алтайского края".
- Иными нормативными актами РФ.
- Локальными нормативными актами Учреждения.

1.4 Любой гражданин, находящийся в КГБУЗ «Диагностический центр Алтайского края» независимо от того, получает ли он медицинскую помощь или сопровождает пациента (в том числе - в качестве его законного представителя) - обязан соблюдать правила поведения пациентов в медицинской организации. (п. 3 ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ).

1.5 Правила поведения пациента размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде в холле первого этажа и

официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - <http://www.dcak.ru/>

1.6 В целях обеспечения безопасности пациентов в помещении и на территории Центра ведётся видеонаблюдение.

2. Порядок приема пациентов

2.1 Центр является краевым государственным бюджетным учреждением здравоохранения, оказывающим медицинские услуги, относящиеся к его основным видам деятельности в соответствии с государственными заданиями, а также участвует в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Центр в соответствии с законодательством РФ и учредительными документами вправе сверх установленного государственного задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного государственного задания, выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к его основным видам деятельности, для граждан и юридических лиц за плату и на одинаковых, при оказании одних и тех же услуг, условиях.

2.2 Прием пациентов в рамках обязательного медицинского страхования осуществляется в соответствии:

- территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий период;
- приказом № 55 от 31.01.2008 г. "О порядке направления пациентов в краевое государственное учреждение здравоохранения "Диагностический центр Алтайского края";
- распоряжением № 1265 от 09.10.2008 г. «Об обеспечении возможности автоматизированной дистанционной записи на консультативный прием (обследование) пациентов муниципальных (сельских) ЛПУ в краевые ЛПУ».

2.3 Запись пациентов на прием осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру Центра либо через удаленную регистратуру.

2.4 При первичном обращении в Центр обязательно оформляется медицинская электронная карта амбулаторного больного. Медицинская карта является собственностью Центра.

2.5 При оформлении медицинской электронной карты амбулаторного больного пациенту, законному представителю пациента необходимо предъявить следующие документы: полис обязательного медицинского страхования; СНИЛС; документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.6 При плановом обращении пациент, законный представитель пациента обязан предъявить следующие документы: полис обязательного медицинского страхования, направление установленного образца.

2.7 В соответствии с действующим порядком приёма пациентов: за 30 минут до назначенного в талоне времени приёма лечащим врачом обратиться в регистратуру.

2.8 При опоздании на прием, Центр имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;

2.9 Пациенты, обратившиеся в регистратуру Центра с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия Учреждение имеет право назначить прием на другой день.

2.10 Пациент имеет возможность заблаговременно предупредить работника регистратуры Центра по телефону о возможном опоздании, в случае неявки на приём – известить накануне;

2.11 Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с утвержденными «Правилами предоставления КГБУЗ «Диагностический центр Алтайского края» платных медицинских услуг» в порядке предварительной записи пациентов на прием, осуществляемой через регистратуру Центра.

2.12 Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.13 При предоставлении медицинских услуг реализуется право внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан, в соответствии действующим законодательством РФ

3. Права и обязанности пациента

3.1. Права пациента

Пациент имеет право на:

3.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

3.1.2. медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;

3.1.3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.4. получение консультаций врачей-специалистов;

3.1.5. проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

- 3.1.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 3.1.7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.1.8. предоставление в доступной форме полной информации о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- 3.1.9. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 3.1.10. отказ от медицинского вмешательства;
- 3.1.11. получение по требованию копии медицинских документов
- 3.1.12. получение платных медицинских услуг, предоставляемых по его желанию при оказании медицинской помощи, и платных не медицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи;
- 3.1.13. предоставление платных медицинских услуг за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров заключаемых лично либо договоров заключаемых заказчиками, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;
- 3.1.14. на получение полной информации об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах;
- 3.1.15. на отказ в одностороннем порядке от получения платных медицинских услуг и расторжение договора, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору;
- 3.1.16. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 3.1.17. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 3.1.18. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 3.1.19. качественное оказание медицинской помощи соответствующее требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.
- 3.1.20. пациент обладает и иными правами, предусмотренными законодательством РФ.

3.2. Обязанности пациента

Пациент обязан:

- 3.2.1. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим Центра:

- при входе в Центр пациент обязан иметь опрятный внешний вид, отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
- при наличии простудных заболеваний у пациента и в период эпидемий респираторно-вирусных заболеваний надеть маску;
- пациент должен оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- сдавать крупногабаритные вещи (сумки, пакеты) в гардероб;
- в случае установления локальными актами центра повышенного санитарно-эпидемиологического режима при передвижении по Центру пациент обязан использовать бахилы.

3.2.2. Бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту в помещениях.

3.2.3. Соблюдать требования пожарной безопасности.

3.2.4. Соблюдать требования федерального закона о запрете курения.

3.2.5. Соблюдать порядок в местах общественного пользования.

3.2.6. Осуществлять прием пищи в отведенном для этого месте - кафе.

3.2.7. Вежливо общаться с медицинским и прочим персоналом Центра.

3.2.8. Незамедлительно информировать медицинский или прочий персонал Центра при обнаружении источников пожара и прочих источников угрожающих общественной безопасности.

3.2.9. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц по предварительной записи; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра.

3.2.10. Заблаговременно (за 30 минут) прибыть на прием к специалистам (медицинским работникам) Центра до указанного в талоне времени, иметь при себе медицинские документы (результаты проведенных исследований) по назначениям специалистов (медицинских работников) Центра и специалистов направившего лечебно-профилактического учреждения. При невозможности своевременной явки на прием к специалистам (медицинским работникам) Центра по уважительной причине пациент обязан заблаговременно информировать Центр через регистратуру о необходимости отмены или изменения назначенного ему времени получения медицинской услуги;

3.2.11. Сообщать достоверные, необходимые для качественного оказания медицинской услуги, сведения исполнителю (медицинскому работнику, предоставляющему медицинскую услугу) о своем самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся своего здоровья, сообщать о любых переменах в состоянии здоровья в период лечения, а также проинформировать Центр об обращении его за оказанием медицинских услуг в другие медицинские организации или к другим специалистам (медицинским работникам) по причине того же заболевания, в связи с которым он обратился в Центр.

3.2.12. Соблюдать указания (рекомендации) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенный режим лечения, в случае получения медицинских услуг, требующих дополнительной подготовки, соблюдать соответствующие требования, обеспечивающие качественное и своевременное предоставление медицинской услуги.

3.2.13. Пациент обязан четко выполнять рекомендации при подготовке к обследованию. При не выполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата.

3.2.14. Заботиться о сохранении своего здоровья, не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан.

3.2.15. Соблюдать режим работы Центра, посещать подразделения центра и медицинские кабинеты в соответствии с утвержденным графиком их работы. Заходить в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека. Нахождение в кабинете сопровождающего лица возможно только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.2.16. Детскую коляску оставлять в холле 1-го этажа.

3.2.17. Выполнять требования охраны и вахтеров Центра, не противоречащие настоящим правилам.

4. Права и обязанности лечащего врача

4.1. Лечащий врач имеет право:

4.1.1. самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи;

4.1.2. вправе с уведомлением пациента вносить изменения в процесс оказания медицинской помощи, в том числе путем проведения дополнительных медицинских услуг по диагностике и лечению;

4.1.3 медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

4.1.4. отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача). В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.

4.1.5. в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, учреждение вправе назначить другого врача;

4.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:

- 4.2.1. организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- 4.2.2. по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- 4.2.3. предоставлять 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;
- 4.2.4. по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- 4.2.5. при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заведующего отделением;
- 4.2.6. соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- 4.2.7. сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

5. Меры безопасности в Центре

- 5.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях Центра **пациентам и посетителям запрещается:**
- 5.1.1. Доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Центра сотрудниками правоохранительных органов;
 - 5.1.2. Проносить в здания и служебные помещения Центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, а также иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- 5.1.3. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- 5.1.4. Находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации Центра;
- 5.1.5. Употреблять пищу в коридорах и других, не предназначенных для этих целей помещениях;
- 5.1.6. Посещать Центр с домашними животными;
- 5.1.7. Производить подзарядку мобильных устройств в помещениях Центра;
- 5.1.8. Играть в азартные игры в помещениях и на территории Центра;
- 5.1.9. Выносить из помещения Центра без официального разрешения документы, полученные для ознакомления, информацию со стендов;
- 5.1.10. Размещать в помещениях и на территории Центра объявления и печатную продукцию без разрешения администрации Центра;
- 5.1.11. Производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;
- 5.1.12. Выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- 5.1.13. Пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований, консультации врача, в т.ч. в местах обозначенных табличками о запрете использования мобильной связи;
- 5.1.14. Препятствовать проезду служебного транспорта к зданию Центра;
- 5.1.15. Оставлять ценные вещи в гардеробе;
- 5.1.16. Оставлять без присмотра личные вещи;
- 5.1.17. Оставлять без присмотра детей в возрасте до 14 лет на всей территории Центра;
- 5.1.18. Допускать использование лифтов без присмотра детьми в возрасте до 14 лет;
- 5.1.19. Курить в помещении и на территории Центра;
- 5.1.20. Пользоваться открытым пламенем (спичками, зажигалкой и т.д.).

6. Ответственность за нарушение настоящих правил

6.1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, пациентам и иным посетителям Центра, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Центра, неисполнение законных требований работников Центра влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. В случаях грубых нарушений пациентами и иными посетителями настоящих Правил, выражающихся в:

- создании угрозы жизни и здоровью персонала и пациентам Центра,
- пребывании в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- создании угрозы и (или) сознательной порчи имущества и оборудования Центра;
- агрессивном поведении в отношении персонала, пациентов или посетителей Центра, использовании ненормативной лексики, грубом нарушении правил (этики) поведения в общественных местах;

персонал Центра вправе применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, следствием которых может явиться невозможность оказания такому нарушителю медицинской помощи.

6.3. В случае иных нарушений пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7. Заключительные положения

7.1. Пациент, законный представитель пациента в случае разногласий по вопросам оказания медицинской помощи в праве обратиться лично, либо через представителя:

в администрацию Центра – к руководителю структурного подразделения, отдела, заместителям главного врача, к юрисконсульту Центра (каб. 328), отдел страховой медицины и платных услуг (каб. 122), к главному врачу,

вышестоящую организацию, контролирующие организации, иные компетентные органы в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Вопросы, не урегулированные в настоящих правилах, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главного врача по медицинской части	А.В. Брюханов
Заместитель главного врача по организационно-методической работе	А.Ф. Лысенко
Заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности	И.П. Селезнева
Заместитель главного врача по технике	В.А. Талала
Заместитель главного врача по кадрам	И.Л. Маслеников
Начальник отдела по страховой медицине и платным услугам	С.А. Войтюк
Ведущий юрисконсульт	Г.В. Петрова