

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Республики Мордовия «Родильный дом»**

ПРИКАЗ

10 января 2024 г.

№ 1-П-а

Об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей женских консультаций №1, №2, №3, №4 ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом»

В целях повышения качества оказания медицинских услуг в женских консультациях №1, №2, №3, №4 ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом» и создания наиболее благоприятных возможностей оказания услуг пациенту своевременной медицинской помощи

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей женских консультаций ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом»» (Приложение к приказу);
2. Заведующим женских консультаций разместить «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей женских консультаций ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом»» на информационном стенде в зоне регистратуры.
3. Программисту разместить «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей женских консультаций ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом»» на официальном сайте ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом».
4. Контроль настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Ю.А. Тумаева

Утверждено

Приказом № 1-П-а от 10.01.2024 г.

Главного врача

ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом»



/Ю.А.Тумаева

Правила

внутреннего распорядка для пациентов и посетителей женских консультаций ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее — Правила) женских консультаций №1, № 2, № 3, №4 (далее – женская консультация) ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом» для пациентов и посетителей являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в женской консультации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и женской консультацией.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом», распоряжениями заведующего женской консультацией и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также иных лиц, обратившихся в женскую консультацию, 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 для пациентов и посетителей включают:

- порядок обращения в женскую консультацию;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей женской консультации;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом, а также иными посетителями женской консультации;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы женской консультации его должностных лиц.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей находятся в доступном для пациентов месте (возле регистратуры), информация о месте нахождения Правил вывешена в женской консультации на видном месте.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В женской консультации оказывается амбулаторная медицинская помощь: для беременных, проживающих на территории обслуживания, пациенток гинекологического профиля, имеющих прописку на территории обслуживания.

2.2. При обращении в женскую консультацию за медицинской помощью в плановом порядке пациенты обязаны предъявить:

- полис обязательного медицинского страхования;
- документ, удостоверяющий личность;
- документ, подтверждающий отношение к льготной категории (при необходимости).

2.3 При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру женской консультации, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом.

Режим работы женской консультации — с понедельника по пятницу с 07.45 до 20.00 часов. В субботу с 08.00-15.00

2.4. Пациентки должны обратиться в регистратуру женской консультации, предоставив все вышеперечисленные документы (при первичном или повторном обращении). При первичном обращении на пациентку заводится Индивидуальная карта беременной и родильницы или 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), адрес фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Женской консультации и хранится на территории Женской консультации. Срок хранения обменной карты родильного дома, индивидуальной карты беременной и родильницы составляет 5 лет. Срок хранения медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, составляет 25 лет.

2.6. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским персоналом. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Женской консультации.

По желанию пациент или его законный представитель вправе получить копию медицинских документов и выписок из них за определенный период времени, однократно и в количестве одного экземпляра. Исключение – случаи, когда необходимость получения копий медицинских документов и выписок предусмотрена законодательством Российской Федерации в целях реализации прав или обязанностей пациента.

2.7. Необходимым предварительным условием приема граждан и медицинского вмешательства является ознакомление и подписание:

— Информированного добровольного согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, его последствиях, предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, о чем производится запись в медицинской документации, подтверждаемая подписями гражданина и медицинского работника.

— Согласия пациента на обработку персональных данных

2.8. Предварительная запись пациента на прием к врачу женской консультации осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефону регистратуры:

Регистратор по телефону сообщит дату и время приема, в которое надлежит подойти к кабинету врача. В регистратуру лично обращаться не нужно: медицинская карта амбулаторного больного к назначенному времени находится у врача.

— Через портал <https://www.gosuslugi.ru> проводится запись на прием к врачу в соответствии с размещенной на портале пошаговой инструкцией. В регистратуру лично обращаться не нужно: медицинская карта амбулаторного больного к назначенному времени находится у врача.

Запись на прием (консультацию) возможна самостоятельно к следующим врачам:

— врачу-акушеру-гинекологу

К врачам: терапевту, врачу кабинета спец.приема, психологу, социальному работнику, стоматологу, возможно самостоятельно записаться в регистратуре после получения направления у своего лечащего врача

В иных случаях, при необходимости срочных консультаций вышеуказанных врачей-специалистов, запись на прием обеспечивает Ваш лечащий врач.

Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.9. Прием пациентов врачами женской консультации проводится согласно расписанию.

Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.10. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.11. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить женскую консультацию (регистратора, врача) по телефону в возможно короткие сроки.

2.12 В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.13 Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.14 В случае обращения пациентов в женскую консультацию, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, женская консультация передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.15. В случае обращения в женскую консультацию пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.16. Направление пациентов на плановую госпитализацию осуществляется лечащим врачом по клиническим показаниям, требующим интенсивных методов лечения и круглосуточного наблюдения – в круглосуточный стационар и не требующим круглосуточного наблюдения – в дневной стационар.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Министерством здравоохранения Республики Мордовия.

Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

2.17. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, его заместителями, заведующим отделением пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле женской консультации.

2.18. Женская консультация осуществляет обработку персональных данных пациента и обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

3.1. Права и обязанности пациентов и иных посетителей устанавливаются в соответствии с действующим законодательством в сфере охраны здоровья граждан.

3.2. 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, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечащего врача, с учетом его согласия;

Обращаем внимание пациентов, что согласно ч.1 ст.21 ФЗ-323 от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при оказании гражданину медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи он имеет право на выбор медицинской организации в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и на выбор врача с учетом согласия врача.

Прикрепление к женской консультации (в случае, если пациент к ней не прикреплен или не относится к женской консультации по прописке), прикрепление происходит на основании заявления пациента, с учетом нагрузки на женскую консультацию, а также с учетом кадровой обеспеченности.

- обследование, лечение и нахождение в женской консультации 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 Женской консультацией порядке с жалобой к должностным лицам Женской консультации, в которой оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом», его заместителям;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе, иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной для пациента форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения.

3.3. Пациент и иные посетители обязаны:

- 3.3.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 3.3.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3.3.3. Соблюдать режим работы организации;
- 3.3.4. Соблюдать правила внутреннего распорядка женской консультации;
- 3.3.5. Соблюдать правила поведения в общественных местах;
- 3.3.6. Соблюдать требования пожарной безопасности;
- 3.3.7. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделение в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- 3.3.8. Соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания врача;
- 3.3.9. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.3.10. Соблюдать рекомендации врача;
- 3.3.11. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 3.3.12. 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;

3.3.13. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь или консультацию, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

3.3.14. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

4.1. Категорически запрещается:

— курение на крыльце, а также в любых помещениях женской консультации, родильного дома;

— громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;

— грубить персоналу женской консультации или иным лицам, находящимся в женской консультации; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

— при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

— нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, в кабинете. Допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях женской консультации необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе женской консультации. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Рекомендуются соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры женской консультации.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЖЕНСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИЕЙ И ПАЦИЕНТОМ.

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему женской консультацией согласно графику приема граждан или обратиться к администрации ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом» в письменном виде.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.5. 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.

5.6. 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), данные для связи: телефон, e-mail, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ Республики Мордовия «Роддом», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении в сроки установленные законодательством РФ

5.9. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном Законодательством РФ.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами женской консультации. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу, а при его отсутствии — близким родственникам.

6.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23 ноября 2021 г. № 1089н.

Листки нетрудоспособности оформляются только в электронном виде (ч. 6 ст. 13 Федерального закона от 29.12.2006 N 255-ФЗ «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством» в редакции от 01.01.2022 г.). По желанию пациента медорганизация вправе выдать ему выписку из электронного листа нетрудоспособности (ч. 7 ст. 13 Закона N 255-ФЗ в редакции от 01.01.2022) амбулаторно и в условиях совместного пребывания в стационаре. Исключение предусмотрено только в отношении лиц, сведения о которых составляют государственную и иную охраняемую законом тайну, и лиц, в отношении которых реализуются меры государственной защиты. Для них больничный лист оформляется только на бумаге (ч. 28 ст. 13 Закона N 255-ФЗ в редакции от 01.01.2022).

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить свой паспорт и СНИЛС. Больничный лист оформляется в день обращения пациента после освидетельствования врачом.

8. НАРУШЕНИЕ РЕЖИМА.

8.1. Посетители, нарушившие установленные Правила внутреннего распорядка несут персональную ответственность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9. ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

9.1. В случае возникновения вопросов пациентам Женской консультации рекомендовано обращаться к заведующему женской консультацией, старшей акушерке в целях своевременного и качественного рассмотрения жалоб и обращений.

9.2. В целях соблюдения законодательства о противопожарной безопасности, о врачебной тайне, правил этики и деонтологии, а также в целях организации посадочных мест для пациентов Женской консультации, посетителям (сопровождающим пациентов) необходимо ожидать пациентов у регистратуры Женской консультации.