

Согласовано  
Председатель Совета трудового коллектива  
ГБУЗ НО «НОКВД»  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.  
В.А.Карпов

Утверждаю  
Главный врач ГБУЗ НО «НОКВД»  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.  
В.И.Евстафьев



**Правила внутреннего распорядка  
для пациентов ГБУЗ НО "Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер"**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ НО "Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер" (далее по тексту – НОКВД) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в НОКВД, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений- пациентом (его представителем) и НОКВД, и распространяются на все структурные подразделения НОКВД.

1.2. Основанием для разработки настоящих Правил являются Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», действующее гражданское законодательство, а также Устав НОКВД.

1.3. Порядок ввода в действие и изменения Правил:

1.3.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения главным врачом и действуют бессрочно, до замены их новыми Правилами.

1.3.2. Все изменения в Правила вносятся приказом.

1.3.3. Все пациенты НОКВД должны быть ознакомлены с настоящими Правилами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в НОКВД, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в НОКВД;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы НОКВД и его должностных лиц;
- информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах в отделениях, в доступных для пациентов местах.

Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте НОКВД: <http://nokvd.zdrav-nnov.ru>

1.7. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте (амбулаторного, стационарного больного) с получением краткой памятки в устной форме.

**2. Порядок обращения пациента в НОКВД**

2.1. При первичном или повторном обращении в регистратуру НОКВД пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой медицинский полис. В регистратуре НОКВД 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, номер телефона, серия и номер СНИЛС.

Медицинская карта пациента является собственностью НОКВД и должна храниться в

НОКВД.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из НОКВД без согласования с руководством.

2.2. Прием пациентов организован в поликлиническом отделении при личном обращении в регистратуру. Возможна предварительная запись по телефону или через сеть интернет на сайте НОКВД.

2.3. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после консультации пациентов специалистами НОКВД в установленном порядке.

2.4. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом и его заместителями, пациент может получить на информационных стендах, а так же на сайте НОКВД <http://nokvd.zdrav-nnov.ru>.

2.5. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности или другие оформленные справки установленной формы.

### **3. Права и обязанности пациентов.**

Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 25.06.2012) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации":

**3.1. 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, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в НОКВД в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения заместителя главного врача по мед. части при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам НОКВД, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

### **3.2. Пациенты обязаны:**

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу НОКВД и других пациентов;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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;
- выполнять медицинские предписания, соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- - соблюдать санитарно-гигиенические нормы на приеме у врача (не находиться в верхней одежде, без сменной обуви или бахил);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях (Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака");
- соблюдать правила запрета на распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ на территории медицинского учреждения;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 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;
- в случае получения платной медицинской услуги, оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги.
- 3.3. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.
- 3.4. Нарушением режима считается:
  - грубое или неуважительное отношение к персоналу;
  - неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
  - несоблюдение требований и рекомендаций врача;
  - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
  - самовольное оставление НОКВД до завершения курса лечения;
  - одновременное лечение в другом мед. учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
  - отказ от направления или несвоевременная явка на врачебную комиссию или медицинскую социальную экспертную комиссию (МСЭК);
  - распитие на территории НОКВД спиртных напитков, а также употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
  - курение на территории НОКВД.
- 3.5. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка НОКВД.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов**

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 (далее - Федеральный закон).

4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий);
- нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу НОКВД.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр секретарю в приемной НОКВД, а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. На втором экземпляре проставляется входящий номер и дата.

4.5. 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.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.8. Письменное обращение, поступившее администрации НОКВД рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию НОКВД, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.10. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, заведующим отделением или иными должностными лицами НОКВД. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается другим лицам, если пациент назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

## **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются в приемном отделении стационара или регистратуре поликлиники, выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в

установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию пациента ему предоставляются выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6.6. Выписки из медицинской документации, хранящейся в медицинском архиве НОКВД, выдаются пациентам при наличии документа, удостоверяющего личность, а представителям пациента на основании нотариально заверенной доверенности и документа, удостоверяющего личность.

## **7. График работы НОКВД и его должностных лиц**

7.1. График работы НОКВД и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка НОКВД с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы НОКВД и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются соответствующими должностными лицами в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала НОКВД и по согласованию с председателем Совета трудового коллектива. График и режим работы утверждаются главным врачом НОКВД.

7.4. Прием граждан главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема.

## **8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

8.1. Предоставление платных медицинских услуг гражданам организуется в соответствии с перечнем медицинских услуг, указанных в действующей Лицензии на медицинскую деятельность и Положением об оказании платных медицинских услуг, утвержденных главным врачом НОКВД.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг в НОКВД предусмотрено Уставом НОКВД.

8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.5. Платные услуги оказываются пациентам на основании заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг, а также прейскуранта цен на медицинские услуги, утверждаемого приказом главного врача НОКВД.

8.6. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

**8.7. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях НОКВД категорически запрещена!**

8.8. Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на информационных стендах и сайте НОКВД.

8.9. Отношения между НОКВД и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.