

**Правила поведения пациентов в
БУЗ РА «Центр по профилактике и борьбе со СПИД»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила поведения пациентов в БУЗ РА «Центр по профилактике и борьбе со СПИД» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, КоАП, Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29 ноября 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» №2300-1, от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О защите персональных данных», от 02 мая 2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 23 февраля 2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012г. №1006; приказами Министерства здравоохранения РФ от 28 февраля 2019 № 108н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования», 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».

1.2. Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в БУЗ РА «Центр по профилактике и борьбе со СПИД» (далее – Учреждение) при получении медицинской помощи (медицинских услуг) и посетителей, и разработаны с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, 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.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

1.4. При первичном обращении за медицинской помощью, пациент обязан:

- ознакомиться с Правилами поведения пациентов на информационном стенде Учреждения, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Учреждения;
- 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. №152-ФЗ);
- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской

помощи;

- 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:

а) фамилия, имя, отчество;

б) пол;

в) дата рождения;

г) место рождения;

д) гражданство;

е) данные документа, удостоверяющего личность;

ё) место жительства;

ж) место регистрации;

з) дата регистрации;

и) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;

к) номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица;

л) данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом;

м) дата регистрации в качестве застрахованного лица;

н) статус застрахованного лица (работающий, неработающий).

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;
- дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медико-санитарной помощи;
- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства;
- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;

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

а) 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;

б) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

в) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
г) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

д) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

1.6. Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, указанного, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них осуществляются в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 сентября 2020 № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

1.7. 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 Федерального Закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ.

1.8. 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.

2. Пациент имеет право:

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

2.2. на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным Законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ;

2.3. на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;

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

2.5. на получение консультаций врачей-специалистов;

2.6. на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

2.7. 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;

2.8. на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

2.9. на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

2.10. на медицинское вмешательство согласно добровольному

информированному согласию в соответствии с законодательными актами;

2.11. на отказ от медицинского вмешательства, госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

2.12. на защиту персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами;

2.13. на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

2.14. на непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

2.15. на возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

2.16. на получение выписок из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований;

2.17. на обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

2.18. на обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

2.19. 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);

2.20. на получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациент (ст. 84 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

3. Пациент обязан:

3.1. заботиться о сохранении своего здоровья;

3.2. 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;

3.3. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;

3.4. своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.5. соблюдать установленный режим работы Учреждения и нормы поведения в общественных местах;

3.6. уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.7. уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в

оказании медицинской помощи;

3.8. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;

3.9. посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;

3.10. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на приём;

3.11. являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

3.12. 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;

3.13. оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;

3.14. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

3.15. соблюдать рекомендуемую врачом диету;

3.16. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, не допускать прием лекарственных препаратов по своему усмотрению;

3.17. не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

3.18. немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего/ребенка здоровья в процессе диагностики и лечения, переносимости назначенного лечения;

3.19. информировать лечащего врача стационара о факте получения консультации по собственной инициативе в другой медицинской организации без его рекомендаций и направления, результатах исследований, проведенных им по собственной инициативе;

3.20. в установленное расписанием время измерения температуры, врачебного осмотра, обхода заведующим отделением находится в палате;

3.21. соблюдать тишину в кабинетах, палатах и коридорах, выключать мобильный телефон;

3.22. 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);

3.23. получать от посетителей продукты только согласно разрешенному списку или по разрешению лечащего врача (питание в стационаре является лечебным, меню составлено с учетом характера заболевания и калорийности). Передачи принимать только через приемное отделение в определенное расписанием время, в прозрачном полиэтиленовом пакете с указанием Ф.И.О., номера бокса (палаты);

3.24. уходя из отделения, информировать лечащего (дежурного) врача или постовую медицинскую сестру. Факт отсутствия в отделении без предупреждения является грубым нарушением внутреннего распорядка и является основанием для выписки из стационара;

3.25. соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом любому работнику

Учреждения;

3.26. бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и порядок, бережно обращаться с мебелью и мягким инвентарем Учреждения. За порчу или уничтожение (хищение) материальных ценностей больницы виновные несут ответственность в размере стоимости испорченной или пропавшей вещи и работ по ее восстановлению;

3.27. самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою и ребенка кровать и прикроватную тумбочку, если по состоянию здоровья лечащий врач не запретил совершать данные действия, ничего не хранить под подушками и матрацами, одежду и белье хранить в чистоте;

4. Пациентам запрещается:

4.1. 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;

4.2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

4.3. находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;

4.4. пользоваться служебным телефоном;

4.5. потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

4.6. курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения;

4.7. играть в азартные игры;

4.8. громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону шуметь, хлопать дверями;

4.9. выносить из помещения медицинские документы;

4.10. изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

4.11. размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;

4.12. производить фото- и видеосъемку, звукозапись без предварительного разрешения администрации;

4.13. выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

4.14. проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;

4.15. оставлять в верхней одежде, большие суммы денег, ценные вещи, украшения, администрация за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности не несёт;

4.16. бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины, биде, в душе;

4.17. приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства, употреблять лекарства на спиртовой основе без назначения лечащего врача;

4.18. являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином

токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

4.19. в инфекционном отделении посещения и прогулки на улице, находиться за пределами своей палаты (бокса).

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. 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.

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

В случае выявления лиц, нарушающих правопорядок в лечебном Учреждении и Правила поведения пациентов, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками Учреждения и (или) правоохранительных органов.

О нарушении общественного порядка, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного имущества, нанесении материального ущерба – сообщается по месту работы пациента, с отметкой в листке временной нетрудоспособности. Нарушение установленного режима расценивается как добровольный отказ от лечения.

5.3. Пациенты предупреждаются о том, что с целью соблюдения общественного порядка, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, а так же соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, в помещениях Учреждения ведется видеосъемка.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение морального и физического вреда персоналу Учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. Порядок разрешения конфликтов

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заместителю главного врача медицинской организации по медицинской части. 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.

6.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа,

неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной главного врача либо на сайте Учреждения.

6.3. 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).

6.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке.

6.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

6.7. 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.