

# Правила внутреннего распорядка для пациентов диспансерного отделения

ГКУЗ ВО «Областная психиатрическая больница № 1»

## 1. Основные положения.

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациентов в диспансерного отделения ГКУЗ ВО «Областная психиатрическая больница №1» 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 диспансерных отделений.

2. Правила составлены администрацией учреждения с учетом гарантий, предусмотренных Законом РФ «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при её оказании» №3185-1 от 02.07.1992г.

3. В качестве основы для составления правил взяты: «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан», утвержденного Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Постановление Правительства РФ от 25.05.94 г. № 552 «О мерах по обеспечению психиатрической помощи и социальной защите лиц, страдающих психическими расстройствами»), Приказ МЗ РФ 11.04.95г № 92 «Об утверждении правил «Больницы психиатрические. Правила устройства, эксплуатации и охраны труда», Приказ МЗ СССР от 16 ноября 1987г. №1204 «О лечебно-охранительном режиме в лечебно-профилактических учреждениях», Приказ МЗ СССР от 02.02.1984г. № 125 «О порядке оформления лечебных отпусков», Приказ Минздравсоцразвития России от 17.05.2012 г. № 566н «Об утверждении порядка оказания медпомощи при психических расстройствах и расстройствах поведения», Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации, а также другими действующими законодательными актами, ведомственными документами, регламентирующими деятельность психиатрических учреждений.

4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей диспансерного отделения.

5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах диспансерных отделений, на официальном сайте учреждения.

6. Правила внутреннего распорядка включают в себя:

- порядок обращения пациента в диспансерном отделении;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций у пациентов в диспансерном отделении;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность;
- график работы диспансерного отделения должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

## **2. Порядок обращения пациентов в диспансерное отделение.**

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются в учреждении по участкам согласно месту постоянного жительства (в соответствии с регистрацией, указанной в паспорте).

2.2. Психиатрическая помощь населению осуществляется врачом психиатром непосредственно в диспансерном отделении. В случае необходимости психиатрическая помощь может быть оказана на дому.

2.3. При первичном обращении в диспансерное отделение пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной заменяющий его документ) и действующий страховой полис, страховое свидетельство, справку об инвалидности (при наличии).

2.4. В регистратуре учреждения на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма № 025/у-04), в которую вносятся паспортные данные пациента на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер страхового медицинского полиса, в случае необходимости адрес фактического проживания пациента, контактный телефон, Ф.И.О. родственников, их контактные телефоны. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных. Медицинская карта амбулаторного пациента является собственностью диспансерного отделения и хранится в регистратуре.

2.5. При повторном обращении к психиатру медицинский регистратор находит амбулаторную карту пациента в картотеке регистратуры и передает ее врачу. Медицинская карта пациенту на руки не выдается, а передается в кабинет врача медицинским регистратором.

2.6. Для получения медицинской помощи на дому пациент или его родственники могут вызвать на дом участкового врача-психиатра при условии, что пациент находится под диспансерным наблюдением. В остальных случаях необходимо заявление от родственников на освидетельствование, которое может осуществляться как в добровольном, так и в недобровольном порядке согласно действующему законодательству. Заявки на осмотр на дому принимаются участковым врачом-психиатром на основании письменного заявления по утвержденной форме с обязательным приложением ксерокопии паспорта заявителя, в котором указываются причины освидетельствования на дому. В случае наличия оснований для освидетельствования на дому участковый врач-психиатр устанавливает дату освидетельствования. В случае недобровольного освидетельствования заведующий диспансерным отделением контролирует сроки и полноту подготовки документов для выхода в суд согласно действующему законодательству. В случае отказа от психиатрического освидетельствования врачом-психиатром (заведующим диспансерным отделением) оформляется мотивированный отказ.

2.7. Сведения о времени приема врачей-психиатров можно получить в регистратуре диспансерного отделения при личном обращении или по телефону в устной форме.

2.8. При состояниях, требующих срочного психиатрического вмешательства, в случаях внезапного развития или обострения психических расстройств, необходимо обратиться в отделение скорой и

неотложной психиатрической помощи по телефону и вызвать бригаду скорой психиатрической помощи.

2.9. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, оформляется врачом-психиатром после предварительного обследования больных. При плановой госпитализации (получение планового курсового лечения, оформление документов на МСЭК, и пр.) осуществляется при наличии необходимого пакета документов (паспорт, трудовая книжка, характеристика с места работы и пр.) и результатов лабораторных и инструментальных исследований, предусмотренных действующими нормативами.

2.10. Экстренная госпитализация психически больных осуществляется бригадами скорой психиатрической помощи.

2.11. Платные услуги предоставляются населению в соответствии с Правилами предоставления медицинской организации платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ 04.10.2012г. № 1006.

### **3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей диспансерного отделения.**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4); частью 2 ст. 37 Закона РФ от 02.07.1992г. №3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при её оказании».

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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения 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 медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами ч.4 статьи 23, статьями 24, 25, 28, 29, 35 Закона РФ от 02.07.1992г. №3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
- 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.

2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в учреждении;

- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение, доброжелательность;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;

- соблюдать установленный порядок деятельности учреждения и нормы поведения в общественных местах;

- посещать подразделения учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим и санитарно-гигиенические нормы;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам учреждения.

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- точно выполнять медицинские предписания; являться для обследования и лечения в назначенное время;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3. Посетители диспансера не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей учреждения. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, может быть расценено как административное правонарушение в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом учреждение (его работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей диспансера и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители диспансера считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

4. Всем лицам, находящимся в помещении диспансера, запрещается:

-проносить в помещения учреждения 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 учреждения без разрешения администрации учреждения;

-употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

-курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях учреждения;

-играть в азартные игры в помещениях и на территории учреждения;

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

-приводить и оставлять малолетних детей без присмотра;

-выносить из помещений учреждения документы, полученные для ознакомления;

-изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

-размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации;

-производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

-выполнять в помещениях учреждения функции торговых и рекламных агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;

-оставлять без присмотра личные вещи в помещениях учреждения;

-пользоваться служебным телефоном;

-приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

-являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений учреждения сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;

-посещать учреждения с домашними животными;

-производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей учреждения;

-вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинского учреждения, выражаться нецензурной бранью. Со всеми претензиями обращаться к заведующему отделением;

-пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры).  
Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

-портить мебель и предметы интерьера.

-осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

#### 5. Ответственность за нарушение правил:

-пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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;

-в случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством;

-в случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов;

-воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. За пропажу личных вещей пациентов, находящихся на обследовании и лечении в диспансерном отделении, администрация больницы ответственности не несет.

#### 4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций у пациентов в диспансерном отделении

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 01.01.2001г. №59-ФЗ, приказом ГКУЗ ВО «ОПБ № 1» «Об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ ВО "ОПБ № 1"».

4.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему диспансерным отделением или заместителю главного врача. 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.

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

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

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо должность и фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В своем обращении заявитель, 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).

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

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения. 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 с его согласия членам семьи, либо лицам, которым должна быть передана такая информация. Свое согласие на данные действия пациент подтверждает своей подписью в форме «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство», согласно требованиям действующего законодательства.

5.2. В отношении лиц до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю (родителям, опекунам и т. п.).

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

5.4. Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании приказа Министерства здравоохранения РФ от 29 июня 2016 г. N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", при наличии письменного запроса.

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

6.1. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности

(Форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

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

6.3. Выписка из амбулаторной карты производится лечащим врачом на основании запроса из психоневрологических диспансеров (психиатрических кабинетов) других районов или регионов Российской Федерации. В исключительных случаях выписка из амбулаторной карты может быть выдана пациенту на основании его письменного заявления.

6.4. Информация о состоянии здоровья без согласия пациента предоставляется в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами.

## **7. График работы диспансерного отделения и его должностных лиц**

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

7.2. В диспансерном отделении установлен следующий график работы:

ПН 8.00-17.00 ч

ВТ 8.00-17.00 ч

СР 8.00-17.00 ч

ЧТ 8.00-17.00 ч

ПТ 8.00-17.00 ч

СБ- 8.00-15.00

ВС - выходной день

7.3. Руководители (главный врач и заместители) ведут личный прием граждан (больных и их родственников) согласно утвержденному графику в установленные часы приема.

7.4. Расписание приемов в диспансерных отделениях находится в регистратуре диспансера и может меняться администрацией медицинской организации.

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

8.1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются специальным разрешением Департамента здравоохранения ВО, Постановления Правительства РФ №1006 от 04.10.2012г., преискурантом на платные медицинские услуги, утвержденным действующим законодательством. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.2. Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению диспансерным отделением, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на информационных стендах и сайте медицинской организации

8.3. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

8.4. Расчеты с населением за предоставление платных услуг осуществляются медицинским учреждением с применением контрольно-кассовых аппаратов или по безналичному расчету. Медицинское учреждение обязано выдать потребителю (кассовый) чек или копию бланка, подтверждающие прием наличных денег.

8.5. Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны: оплатить стоимость предоставляемой медицинской услуги; выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений.

8.6 Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.