

Государственное учреждение здравоохранения
**«Тульская областная клиническая психиатрическая больница №1
имени Н.П.Каменева»**
(ГУЗ «ТОКПБ №1 имени Н.П.Каменева»)

ПРИКАЗ

от 23.05.2018 г.

№ 68-осн

п. Петелино

О правилах внутреннего распорядка дня
потребителей медицинских услуг
ГУЗ «ТОКПБ №1 им. Н.П. Каменева»

В целях реализации требований ФЗ от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 02.07.1992 N 3185-1 (ред. от 03.07.2016) "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017), Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ, Постановления Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 04.10.2012г №1006, письма МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановления главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федерального Закона Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила внутреннего распорядка дня для потребителей медицинских услуг.
Приложение 1.
2. Руководителям структурных подразделений обеспечить исполнения правил внутреннего распорядка дня для потребителей медицинских услуг, в филиалах ГУЗ «ТОКПБ №1 им. Н.П. Каменева».

- 2.1 Диспансер: заместителя главного врача по ПР Кузнецову Е.С.
- 2.2 Диспансерное отделение: заведующего Диспансерным отделением Калькэ А.А.
- 2.3 Алексинский филиал: заведующего Алексинским филиалом Гончарову Т.А.
- 2.4 Узловский филиал: заведующего Узловского филиала Долбова М.С.
- 2.5 Новомосковский филиал: заведующую Новомосковским филиалом Тимошину Е.Г.
3. Секретарю Акимовой В.В. довести приказ до всех заинтересованных лиц.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на зам гл. врача по ПР Кузнецову Е.С.

Главный врач



Л.В.Лосев

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в работе амбулаторной службы ГУЗ «ТОКПБ №1 им.Н.П.Каменева» права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 02.07.1992 N 3185-1 (ред. от 03.07.2016) "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017), Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», Федеральным законом "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ, Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 04.10.2012г №1006, письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ГУЗ «ТОКПБ №1 им.Н.П. Каменева» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с

законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой, распространяются на структурные подразделения ГУЗ «ТОКПБ №1 им.Н.П. Каменева», оказывающие амбулаторную помощь.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Клиники, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в Клинику; -права и обязанности пациента; - порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом; -порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента; -график работы Клиники и ее должностных лиц; -информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению:

а) в качестве бесплатной - в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

б) в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной психиатрической медицинской помощи, помощь оказывается врачом-психиатром участковым или врачом-специалистом, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Клинике.

2.4. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 9-00 до 20-00, в субботу с 9-00 до 20-00, воскресенье - выходной день

Диспансерное отделение (г. Тула, ул. Демидовская. 50)

Начало работы 8.00 час. (2 смены) •

Окончание работы 20.00 час. (прием граждан до 19.00час.)

Перерыв на обед скользящий график обеда

Суббота 8.00час. - 15.00час.

Воскресенье выходной день

Узловский филиал (Тульская область, нос. Каменецкий, ул. Каменецкая ,Д.1 О-а)

Начало работы 8.00 час. (2 смены) •

Окончание работы 20.00 час. (прием граждан до 19.00час.)

Перерыв на обед скользящий график обеда

Суббота 8.00час. - 15.00час.

Воскресенье выходной день

Алексинский филиал (Тульская область, гор. Алексин, 2-й проезд Строителей, д.3)

Начало работы 8.00 час. (2 смены)

Окончание работы 20.00 час. (прием граждан до 19.00час.)

Перерыв на обед скользящий график обеда

Суббота 8.00час. - 15.00час.

Воскресенье выходной день

Новомосковский филиал (Новомосковск, ул. Садовского, д.29/31)

Начало работы 8.00 час. (2 смены)

Окончание работы 20.00 час. (прием граждан до 19.00час.)

Перерыв на обед скользящий график обеда

Суббота 8.00час. - 15.00час.

Воскресенье выходной день

2.5. В праздничные дни приём больных дежурным врачом в, приём вызовов на дом осуществляется по дополнительному графику, по согласованию с администрацией ГУЗ «ТОКПБ №1 им.Н.П. Каменева»

2.6. Медицинская помощь вне клиники осуществляется в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (в соответствии со ст. 23, 29 Законом РФ от 02.07.1992 N 3185-1 (ред. от 03.07.2016) "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017));

- тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента – заявление на проведение осмотра оформляется родными пациента с обязательным приложением справки от врача-терапевта);

2.7. Для получения помощи, пациент обращается в регистратуру учреждения.

2.8. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении помощи.

2.9. Медицинская карта амбулаторного больного (история развития ребенка), наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Ознакомление пациентов с медицинской документацией осуществляется в соответствии с Приказом Минздрава России от 29 июня 2016 г. №425Н "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТА ЛИБО ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ, ОТРАЖАЮЩЕЙ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА"

Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы клиники не допускается.

2.10. Прием врачом осуществляется в день обращения пациента или может быть организована предварительная запись на прием врача по телефонам или на сайте (для записи на проведение психиатрического освидетельствования, осмотра врачом –психиатром для выявления наличия (отсутствия) противопоказаний к управлению автотранспортом, хранению и ношению оружия.

Стационар круглосуточно

Приемное отделение ГУЗ «ТОКПБ №1 им. Н.П. Каменева» работает круглосуточно.

При госпитализации необходимо при себе иметь: паспорт, СНИЛС, страховое медицинское свидетельство (при наличии), направление от врача-

психиатра. Посещения пациентов, находящихся на стационарном лечении в
ГУЗ «ТОКПБ №1 им. Н.П. Каменева» родственниками:
четверг, суббота, воскресенье с 10:00 до 13:00

Филиалы

Алексинский: с 8:00 до 20:00, суббота с 8:00 до 15:00 (выходной воскресенье)
дневной стационар – с 8:00 до 15:30, кроме воскресных и праздничных дней
Телефон предварительной записи на прием 8 (48753) 4-24-53

Справки выдаются с понедельника по четверг с 12.30 до 15.30

(Кроме праздничных и выходных дней)

Новомосковский: с 8:00 до 20:00 в рабочие дни, с 8:00 до 15:00 в субботу,
выходной – воскресенье;

дневной стационар – с 8:00 до 15:00, кроме воскресных и праздничных дней.

Проведение мед. осмотров – в часы работы филиала.

(ВНИМАНИЕ!!!! Комиссионное психиатрическое освидетельствование по
постановлению правительства РФ №695 и постановлению правительства РФ
№377 проводится с 8:00 до 15:00 только в рабочие дни).

Телефон регистратуры – 8(48762)6-14-87.

Узловский:

поликлиника – понедельник-пятница с 8.00 до 20.00, суббота с 8.00 до 15.00

(Кроме праздничных и воскресных дней)

дневной стационар – понедельник-пятница с 8.00 до 18.00, суббота с 8.00 до
15.30 (Кроме праздничных и воскресных дней)

Диспансер

(г. Тула, ул. Осташева, д.18)

Телефон доверия: круглосуточно

Кризисный центр, консультативный отдел: с 8-00 до 16-00

(выходной суббота, воскресенье) Прием проводится по предварительной
записи, тел. 8 (4872) 42-59-30

Получение справок: понедельник-пятница с 8-00 до 16-00, суббота с 8-00 до 14-00 (ВНИМАНИЕ!!!! В субботу не проводится психиатрическое освидетельствование по постановлению правительства РФ №695 и постановлению правительства РФ №377)

Диспансерное отделение (г.Тула. ул. Демидовская, д.50)

получение справок: понедельник-пятница с 8-00 до 19.00 (перерыв на обед с 13.45 до 14.00)

Максимальная нагрузка на регистратуру: с 10-00 до 15-00 и с 16-00 до 18-00

прием пациентов: понедельник-пятница с 8-00 до 20.00

суббота с 8-00 до 15-00 (только прием пациентов).

Выходной воскресенье.

Предварительная запись на прием к врачу

и для получения платных услуг, тел. 8 (4872) 34-41-79

зав. диспансерным отделением 8(4872)47-55-84

2.11. Вопрос о необходимости экстренной консультации руководителем структурного подразделения.

2.12. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, в том числе и на дому, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.13. Информацию о времени приема врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме, в том числе по телефонам 42-59-30, 70-29-61, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: <https://tokpb71.ru/>

2.14. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения, пациенту выдается направление на консультацию в условиях стационара.

2.15. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке (Ф-графия, сведения о проведенных прививках).

2.16. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением отделения скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинетах структурных подразделений, под наблюдением медицинского персонала.

3.Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 и п.3.2 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

3.3. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от

02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Клиники. К заместителю главного врача по поликлинической работе главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, 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 фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющейся в Клинике, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

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

6. График работы Клиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники в соответствии с нормами трудового права.

6.2. Режим работы Клиники и ее 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема указана в регистратурах подразделений в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в

