УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГАУЗ АО АООД
_____ А.В. Побережский
«15» января 2021

Правила поведения пациентов и посетителей в государственном автономном учреждении здравоохранения Амурской области «Амурский областной онкологический диспансер»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом от 07.02.2013 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом государственного автономного учреждения здравоохранения Амурской области «Амурский областной онкологический диспансер» (далее – ГАУЗ АО АООД), иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила определяют правила и нормы поведения в ГАУЗ АО АООД пациентов и посетителей в целях обеспечения условий для более полного удовлетворения их потребностей в медицинской помощи (медицинских услугах), обеспечения их безопасности при посещении ГАУЗ АО АООД, а также безопасности работников ГАУЗ АО АООД. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ГАУЗ АО АООД, а также на сайте ГАУЗ АО АООД в сети «Интернет».

2. Права и обязанности пациентов

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача, замену лечащего врача в порядке, предусмотренном действующим законодательством;
- профилактику, диагностику, лечение иную медицинскую помощь (медицинские услуги), оказываемые в ГАУЗ АО АООД, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов ГАУЗ АО АООД;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 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;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи (медицинских услуг);

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

- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях ГАУЗ АО АООД;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи (медицинских услуг);

- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях ГАУЗ АО АООД - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок ГАУЗ АО АООД;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

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

- получение копий медицинских документов и выписок из медицинских документов;

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе: 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); 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.

2.2. Пациент обязан:

- пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья;

- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, 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;

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ГАУЗ АО АООД;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- соблюдать установленный режим работы подразделений ГАУЗ АО АООД и нормы поведения в общественных местах;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

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

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

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

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на приём;

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

- 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;

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

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи (медицинских услуг);

- немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- соблюдать тишину в кабинетах и коридорах, выключать мобильный телефон;

- 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);

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному (любому работнику ГАУЗ АО АООД);

- бережно относиться к имуществу ГАУЗ АО АООД, соблюдать чистоту и порядок;

- соблюдать установленный порядок деятельности ГАУЗ АО АООД и правила поведения в общественных местах;

- при посещении ГАУЗ АО АООД надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.

3. Пациентам и посетителям ГАУЗ АО АООД запрещается

3.1. Проносить в здания и служебные помещения ГАУЗ АО АООД огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

3.2. Проносить в здания и служебные помещения ГАУЗ АО АООД крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

3.3. Находиться в служебных помещениях ГАУЗ АО АООД без разрешения администрации.

3.4. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях ГАУЗ АО АООД, не предназначенных для употребления пищи.

3.5. Курить, распивать алкоголь, употреблять наркотические и токсические вещества и препараты на территории ГАУЗ АО АООД.

3.6. Громко разговаривать, шуметь.

3.7. Оставлять малолетних детей без присмотра.

3.8. Выносить из ГАУЗ АО АООД документы, полученные для ознакомления.

3.9. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

3.10. Размещать в помещениях и на территории ГАУЗ АО АООД объявления без разрешения администрации ГАУЗ АО АООД.

3.11. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ГАУЗ АО АООД.

3.12. Находиться в помещениях ГАУЗ АО АООД в верхней одежде, грязной обуви.

3.13. Самостоятельно пользоваться служебным лифтом ГАУЗ АО АООД.

3.14. Преграждать проезд транспорта к зданиям ГАУЗ АО АООД.

3.15. Проходить в здание и помещения ГАУЗ АО АООД в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

3.16. Проносить в ГАУЗ АО АООД скоропортящиеся продукты.

3.15. Использовать в палатах стационаров ГАУЗ АО АООД личные

электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электро-бытовую технику.

3.16. Оставлять в верхней одежде, сданной в гардероб, большие суммы денег, ценные вещи, украшения. ГАУЗ АО АООД за сохранность ценных вещей, оставленных в верхней одежде в гардеробе, ответственности не несёт.

3.17. Бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины, биде, в душе.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

4.1. 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.

4.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники ГАУЗ АО АООД и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны 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.

4.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу ГАУЗ АО АООД, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок разрешения конфликтов

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему лечебно-диагностическим отделением или заместителю главного врача по направлению. 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.

5.2. 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.

5.3. 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).

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

5.5. Письменное обращение рассматривается в сроки, установленные действующим законодательством для такого вида обращения.

5.6. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7. 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.