

СОГЛАСОВАНО

Председатель ПК
ГБУЗ Архангельской области
«Северодвинский
психоневрологический
диспансер»

Т.В. Попова
« 29 » 11 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
ГБУЗ Архангельской области
«Северодвинский
психоневрологический
диспансер»

В.И. Швецов
« 29 » 11 2023 г.



ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг государственном бюджетном учреждении здравоохранения Архангельской области «Северодвинский психоневрологический диспансер»

1. Общие положения

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг оказываемых в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Архангельской области «Северодвинский психоневрологический диспансер» (далее - ГБУЗ АО «СПНД») разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом № 2300-1-ФЗ от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 02 июля 1992 г. № 3185-1-ФЗ «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации № 736 от 11 мая 2023 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»;
- Правилами предоставления платных медицинских услуг государственным учреждением здравоохранения Архангельской области «Северодвинский психоневрологический диспансер» от 01.09.2023;
- иными локальными нормативными актами учреждения.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ГБУЗ Архангельской области «Северодвинский психоневрологический

диспансер» (далее - Учреждение) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения и работников.

В целях обеспечения безопасности пациентов в Учреждении ведётся видеонаблюдение.

Соблюдение настоящих «Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг оказываемых в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Архангельской области «Северодвинский психоневрологический диспансер» (далее - Правила), является обязательным.

Записываясь на приём в Учреждение, пациент заочно соглашается с Правилами.

Настоящие Правила для всеобщего ознакомления размещаются в сети "Интернет" на сайте Учреждения - спнд.рф, (после 1 марта 2024 года - spnd29.gosuslugi.ru) и на информационных стендах (стойках) в учреждении.

2. Терминология и формы оказания медицинской помощи

2.1 Термины, применяемые в Правилах:

медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

профилактика - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного воздействия, на здоровье человека факторов среды его обитания;

диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, рентгенологических и иных исследований в целях

определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контролю этих мероприятий;

лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

лечащий врач - врач, на которого возложены функции организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

2.2. Формы оказания медицинской помощи:

- 1) **экстренная** - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;
- 2) **неотложная** - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;
- 3) **плановая** - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

3. Общие правила поведения.

Пациент обязан:

- Посещать Учреждение и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы; соблюдать требования пожарной безопасности.

- Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях.

- Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим Учреждения: при входе в Учреждение пациент обязан верхнюю одежду оставить в гардеробе, при наличии простудных заболеваний надеть маску. В период прохождения лечения в процедурных кабинетах надеть бахилы, утилизировать их в специально отведённые для этого ёмкости, стоящие у

кабинетов.

- Отключить или перевести в беззвучный режим мобильный телефон перед посещением медицинского кабинета.

- Проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью.

- Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц по предварительной записи; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения.

Категорически запрещено во время лечения принимать спиртные напитки, в том числе пиво любой крепости.

Запрещается:

- Доступ в здание и помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим неопрятный внешний вид не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, кроме тех пациентов, которые обращаются в Учреждение для получения специализированной медицинской помощи, они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

- Проносить в здания и служебные 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 том числе большие хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

- Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения.

- Употреблять пищу в коридорах и других помещениях.

- Курить внутри здания и на всей территории Учреждения.

- Посещать Учреждение с домашними животными.

- Производить подзарядку мобильных устройств в помещениях Учреждения.

- Играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения.

- Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения.

- Выносить из помещения Учреждения без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать результаты обследования из медицинской карты, информацию со стендов. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.

- Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения.

- Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения. Любой гражданин, в том числе (пациент, медицинский работник, представитель администрации Учреждения) вправе требовать прекращения видеосъемки без объяснения причин (нарушение неприкосновенности частной жизни является уголовным преступлением, ст. 137 Уголовного Кодекса РФ).
- Выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях.
- Преграждать проезд служебного транспорта к зданию Учреждения.

4. Правила поведения в регистратуре

Плановое обращение в регистратуру:

При обращении гражданина (в т.ч. лиц не имеющих гражданства РФ) в Учреждение обязательно оформляется медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта амбулаторного больного (стационарного больного) является собственностью Учреждения.

Пациент обязан:

Ознакомиться с правилами поведения пациента и иных посетителей в Учреждении.

Заполнить паспортную часть в информированном добровольном согласии пациента на медицинские вмешательства.

В соответствии с действующим порядком приёма пациентов: за 20 минут до назначенного в талоне времени приёма лечащим врачом обратиться в регистратуру.

Заблаговременно предупредить работника регистратуры по телефону о возможном опоздании, в случае неявки на приём - известить накануне.

При опоздании пациента на прием, специалист Учреждения имеет право предложить перенести время приема или назначить прием на другой день.

Пациенты, обратившиеся в регистратуру Учреждения с целью планового посещения без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени. При отсутствии данного условия специалист Учреждения имеет право назначить прием на другой день.

5. Правила поведения с врачом.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Пациент обязан:

После соответствующих разъяснений врачом подписать «Информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства» или «Отказ от медицинского вмешательства». Добровольное информированное согласие дается на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях? * предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних, больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или иной законный представитель. Граждане, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

В соответствии с Российским законодательством законными представителями несовершеннолетних являются: родители; усыновители, опекуны, попечители.

В случае отказа подписать «Информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства» пациенту обязательно разъясняют возможные последствия, что фиксируется в амбулаторной карте. Свой отказ пациент должен подписать лично.

Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и добросовестно соблюдать его.

Находясь на лечении, соблюдать режим лечения.

Приходить на очередной осмотр в установленный врачом срок, указанный в заключении.

Сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и проведения лечебных, реабилитационных мероприятий, информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях.

Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

Не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

Пациент (или его законный представитель) имеет право:

1. ознакомиться с медицинской документацией на основании письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления, поступившего в ГБУЗ Архангельской области «СПНД», в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н «Об

утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

Дата и время ознакомления с медицинской документацией согласовываются непосредственно с медицинским регистратором учреждения по телефону (8 818 4) 57-45-65 или в кабинете № 8 амбулаторно-поликлинического отделения (г. Северодвинск, ул. Макаренко, 11);

2. получать справки и медицинские заключения, в соответствии с «Порядком выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений», утвержденным Приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 сентября 2020 г. № 972н;

3. получать копии медицинских документов (выписку из амбулаторной карты), согласно части 5 статьи 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации": «Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти».

«Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» утвержден Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 789н.

Запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе представляется лично либо по почте. Запрос в форме электронного документа может быть направлен, в частности, посредством Единого портала госуслуг или регионального портала госуслуг.

Запрос должен содержать в том числе сведения о пациенте, наименование медицинского документа, который требуется получить, и сведения о способе его получения (ч. 9 ст. 44 Закона N 326-ФЗ; п. 2 Порядка, утв. Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н).

В случае направления запроса о предоставлении оригинала амбулаторной карты предоставляется ее копия или выписка из нее, за исключением случая формирования амбулаторной карты в форме электронного документа (пп. 1 п. 3 Порядка N 789н).

Выписка из амбулаторной карты оформляется в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписывается врачом (фельдшером) и заверяется печатью медицинской организации (при наличии) (п. 9 Порядка N 789н).

Копия документа, как правило, имеет прошитые в единый блок и пронумерованные листы. Она заверяется на последней странице отметкой "Копия верна", подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью медицинской организации (п. 10 Порядка N 789н).

При оформлении амбулаторной карты в электронной форме медицинская организация по запросу изготавливает на бумажном носителе ее копию и выписку из нее. При наличии технической возможности амбулаторная карта и выписка из нее, подписанные усиленной квалифицированной подписью медицинского работника (уполномоченного лица), направляются пациенту или его законному представителю в форме электронного документа (п. п. 11, 12 Порядка N 789н; п. п. 10, 24 Порядка, утв. Приказом Минздрава России от 07.09.2020 N 947н).

При этом указанные документы несовершеннолетних в возрасте до 15 лет (больных наркоманией в возрасте до 16 лет) и граждан, признанных недееспособными, предоставляются законным представителям этих лиц. Документы несовершеннолетних в возрасте 15 лет и старше (больных наркоманией несовершеннолетних в возрасте 16 лет и старше), не обладающих дееспособностью в полном объеме, могут получить сами несовершеннолетние, а также их законные представители (ч. 2 ст. 22 Закона N 323-ФЗ).

При этом пациенту или его законному представителю может быть отказано в предоставлении указанных выше документов, только в случае отсутствия запрашиваемого документа в медицинской организации по причине более раннего истребования его органом дознания, следствия, прокуратуры, судом, страховой медицинской организацией, фондом обязательного медицинского страхования или иным органом, имеющим право делать официальные запросы на выдачу оригиналов медицинской документации.

В случае смерти пациента его медицинские документы (их копии), выписки из них могут получить супруга (супруг) умершего, близкие родственники либо иные лица, указанные пациентом (его законным представителем) в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, если пациент (его законный представитель) не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну (ч. 7 ст. 20, ч. 5 ст. 22 Закона N 323-ФЗ).

Отказ в предоставлении амбулаторной карты (ее копии) и выписки из нее можно обжаловать, в том числе в суд .

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников, причинение морального или физического вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба имуществу Учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.