

ПРИКАЗ

28.08.2019

№ 14

город Сыктывкар

**Об утверждении правил
внутреннего распорядка
для потребителей услуг**

Во исполнение п.1 Приложения № 1 к Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации № 956н от 30.12.2014г. «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) – прилагается;
 - 1.2. Прейскурант.
2. Разместить данную информацию на информационном стенде.
3. Разместить Правила на сайте ООО «СЦСНМП» в сети «Интернет».
4. Ответственным за исполнение назначить главного врача Фельцингера В. А.

Главный врач

Фельцингер В. А.

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. Общие положения.

1.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1.1.1. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

1.1.2. Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

1.1.3. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, — услуги гражданам и организациям, выполняемые клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

1.1.4. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.1.5. Посетитель – лицо, прибывшее в помещение неотложки с целью решения какого-либо вопроса, не являющегося обращением за медицинской помощью.

1.1.6. Фельдшер – медицинский работник ООО «СЦСНМП», оказывающий медицинскую помощь в неотложной форме.

1.2. Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение обратившегося за помощью гражданина в Общество с ограниченной ответственностью «Сыктывкарский центр скорой и неотложной медицинской помощи» (далее Неотложку), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Неотложкой.

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 благоприят-

ных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

1.4.1. порядок обращения пациента в Неотложку;

1.4.2. права и обязанности пациента;

1.4.3. порядок разрешения конфликтных ситуаций между Неотложкой и пациентом;

1.4.4. ответственность участников отношений;

1.4.5. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.4.6. график работы Неотложки и ее руководителя;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в помещении Неотложки на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в Неотложку.

2.1. Обращение за медицинской помощью непосредственно по месту нахождения Неотложки невозможно ввиду отсутствия организации дежурств фельдшеров на дому. Для обращения нужно позвонить по телефону 8 (8212) 40-03-40, после чего совместно с медицинским регистратором пациент (или его представитель) определиться, где будет предпочтительнее оказывать ему помощь: на дому или в кабинете неотложной медицинской помощи.

2.2. Медицинский регистратор осуществляет приём, обработку и передачу вызовов, поступающих по телефону, 24 часа в сутки, включая выходные и праздничные дни.

2.3. В случае подозрения на потребность в оказании пациенту экстренной медицинской помощи организует вызов скорой медицинской помощи.

2.4. В случае определения вызова как требующего специализированной, в том числе наркологической, помощи, даёт рекомендации по дальнейшему лечению и обращению к соответствующим специалистам.

2.5. Очередность выезда на вызов определяет медицинский регистратор исходя из текущего местоположения по отношению к локализации мест поступивших вызовов, порядка их поступления, а также, определяя степень срочности, руководствуясь наработанным опытом работу по данной специальности.

2.6. Описание медицинских услуг, а также их стоимость описаны в Прейскуранте.

2.7. Максимальное время ожидания неотложной медицинской помощи больным составляет 120 минут. Время ожидания может быть обосновано превышено в связи с возникновением непреодолимых обстоятельств, среди которых:

- 2.7.1. Дорожно-транспортное происшествие с участием автомобиля Неотложки, следовавшего к месту вызова, поломка автомобиля в дороге;
 - 2.7.2. Невозможность фельдшера/водителя продолжать следовать на вызов по причине получения травмы, не дающей возможности продолжать работу;
 - 2.7.3. Задержка на вызове ввиду внезапного ухудшения состояния обслуживаемого больного, потребовавшее длительного оказания экстренной медицинской помощи;
 - 2.7.4. Одновременное поступление большого количества вызовов, свойственное эпидемиям, не дающее возможности своевременно пребывать;
 - 2.7.5. Прочие не описанные форс-мажорные обстоятельства.
- 2.8. Каждый случай необоснованного опоздания на вызов разбирается и отмечается в карте внутреннего контроля качества, и в последствии приводит к снижению стимулирующих выплат медицинскому работнику.

3. Права и обязанности пациента.

3.1. Права пациента:

- 3.1.1. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 3.1.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.1.3. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 3.1.4. 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;
- 3.1.5. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача (фельдшера) и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.6. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 3.1.8. отказ от медицинского вмешательства;

- 3.1.9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - 3.1.10. предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
 - 3.1.11. отказ от медицинского вмешательства;
 - 3.1.12. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - 3.1.13. получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
 - 3.1.14. получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
 - 3.1.15. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.
- 3.2. Обязанности пациента:
- 3.2.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - 3.2.2. своевременно обращаться за медицинской помощью;
 - 3.2.3. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
 - 3.2.4. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
 - 3.2.5. сообщать фельдшеру всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
 - 3.2.6. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
 - 3.2.7. подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
 - 3.2.8. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
 - 3.2.9. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания фельдшера;
 - 3.2.10. немедленно информировать фельдшера об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- 3.2.11. соблюдать установленный порядок деятельности Неотложки;
- 3.2.12. не вмешиваться в действия фельдшера, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 3.2.13. бережно относиться к имуществу Неотложки.

4. Фельдшер:

- 4.1. организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
 - 4.2. предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
 - 4.3. в случае выявления у пациента жизнеугрожающего состояния, делает вызов скорой медицинской помощи, предоставляет направление на госпитализацию в профильный стационар;
5. Посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Неотложки и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
- 5.1. проносить в здания и служебные помещения Неотложки 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;
 - 5.2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
 - 5.3. находиться в служебных помещениях Неотложки без разрешения;
 - 5.4. потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
 - 5.5. курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Неотложки;
 - 5.6. играть в азартные игры в помещениях и на территории Неотложки;
 - 5.7. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
 - 5.8. оставлять малолетних детей без присмотра;

- 5.9. выносить из помещения Неотложки документы, полученные для ознакомления;
- 5.10. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 5.11. размещать в помещениях и на территории Неотложки объявления без разрешения администрации Неотложки;
- 5.12. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации неотложки;
- 5.13. выполнять в помещениях Неотложки функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Неотложки в иных коммерческих целях;
- 5.14. находиться в помещениях Неотложки в верхней одежде, грязной обуви;
- 5.15. преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Неотложки.
- 5.16. запрещается доступ в здание и помещения Неотложки лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Неотложки сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

6. Ответственность за нарушение Правил

- 6.1. В случае нарушения пациентами и посетителями Правил, работники Неотложки вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Неотложки, другим посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Неотложки, неисполнение законных требований работников Неотложки, причинение морального вреда работникам Неотложки, причинение вреда деловой репутации Неотложки, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.