Утверждаю:
Главный врач КГБУЗ «КМКБ № 7»
_____ Д. Ю. Лопатин
«19» февраля 2018г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в КГБУЗ «КМКБ №7»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее по тексту - «Правила») для потребителей медицинских услуг (пациентов и посетителей) краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Красноярская межрайонная клиническая больница № 7» (сокращенное название КГБУЗ «КМКБ № 7») разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ФЗ от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», ФЗ № 2300-1 от 07.02.1992. «О защите прав потребителей», ФЗ от 27.07. 2006 № 152 - ФЗ «О защите персональных данных», Постановлением Правительства РФ 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.2. Данные «Правила» являются организационно – методическим документом, регламентирующим нормы поведения пациентов и посетителей в КГБУЗ «КМКБ № 7». «Правила» определяют порядок обращения пациентов (или их законных представителей), посетителей при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий при получении пациентом квалифицированного и своевременного обследования, 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 КГБУЗ «КМКБ № 7».

1.3. Правила внутреннего распорядка потребителей медицинских услуг определяются нормативными актами государственных органов, настоящими «Правилами», приказами главного врача КГБУЗ «КМКБ № 7» и иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие «Правила» обязательны для персонала и пациентов (их законных представителей), посетителей, а также иных лиц, обратившихся в КГБУЗ «КМКБ № 7».

1.5. В амбулаторно – поликлинических структурных подразделениях КГБУЗ «КМКБ № 7» (травмпунктах) с правилами пациент (законный представитель) знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях – под роспись в медицинской документации.

Представитель пациента должен иметь выданную установленным порядком доверенность на право представления интересов пациента.

Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители.

1.6. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте КГБУЗ «КМКБ № 7», в сети «Интернет», на информационных стендах.

1.7. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг включают:
- общие положения
- основные понятия;
- порядок обращения пациента (его законного представителя);
- правила поведения пациентов (их законных представителей) и посетителей в КГБУЗ «КМКБ № 7»;
- права посетителей и пациентов;
- обязанности посетителей и пациентов;
- правила посещения пациентов;
- правила пребывания в КГБУЗ «КМКБ № 7» пациентов и родственников, осуществляющих за ними уход;
-ответственность за нарушение «Правил»;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между КГБУЗ «КМКБ № 7» и пациентом (его законным представителем);
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи результатов лабораторных исследований, справок, выписок из медицинской документации пациенту (его законному представителю);
- порядок оказания платных медицинских услуг пациенту или другим лицам

2. Основные понятия

В настоящих правилах используются следующие формулировки:

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

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

Медицинское вмешательство - выполняемые вмешательства медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие

физическое или психическое состояние человека, имеющее профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность и имеющее самостоятельное законченное значение.

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

Посетителем КГБУЗ «КМКБ № 7» признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещениях КГБУЗ «КМКБ № 7», в том числе сопровождающее несовершеннолетних детей.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях КГБУЗ «КМКБ № 7» только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию медицинской помощи пациенту в период его наблюдения и лечения.

3. Порядок обращения пациента (его законного представителя)

3.1. В КГБУЗ «КМКБ № 7» оказывается круглосуточно амбулаторно – поликлиническая медицинская помощь (травмпункты), стационарная медицинская помощь. Лечение в дневном травматолого – ортопедическом стационаре осуществляется с 8.00 до 15.48 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

3.2. В случае самостоятельного обращения граждан, либо доставлении их по экстренным показаниям в стационар КГБУЗ «КМКБ № 7» бригадой скорой медицинской помощи, врачом приемного отделения, дежурными врачами больницы оказывается необходимая неотложная и первая медицинская помощь, решается вопрос о госпитализации. Персонал приемного отделения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее структурное подразделение КГБУЗ «КМКБ № 7».

При оказании медицинской помощи по неотложным показаниям в амбулаторно – поликлинических условиях помощь оказывается круглосуточно дежурными врачами – травматологами, врачами – хирургами. При наличии экстренных показаний - пациенты отправляются медицинским персоналом в соответствующее медицинское учреждение.

3.3. В случае обращения пациентов в КГБУЗ «КМКБ № 7», в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинский персонал КГБУЗ «КМКБ № 7» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

3.4. В случае обращения в КГБУЗ «КМКБ № 7» пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое пациент госпитализируется в профильное медицинское учреждение, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром

профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку(форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Красноярскому краю».

3.5. Иностранным гражданам, в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, последствия несчастных случаев, травм, отравлений), по эпидемиологическим показаниям, медицинская помощь оказывается бесплатно и безотлагательно в объеме необходимом для устранения угрозы жизни и (или) снятия острой боли, согласно Постановлению Правительства РФ от 06.03.2013г. № 186. После выхода из указанных состояний иностранным гражданам, не имеющим полиса ОМС, может быть оказана плановая медицинская помощь на платной основе.

3.6. При поступлении иностранных граждан на стационарное лечение в течение 24 часов подается уведомление в миграционную службу о постановке на учет иностранного гражданина копиями всех документов удостоверяющих личность, справок из отделения о предполагаемых сроках лечения, заверенные печатью лечебного учреждения, согласно Постановлению Правительства РФ от 15.01.2007г № 9.

4. Правила поведения пациентов (их законных представителей) и посетителей в КГБУЗ «КМКБ № 7»

4.1. В структурных подразделениях стационара КГБУЗ «КМКБ 7» устанавливается распорядок дня в отделении, утвержденный заведующим отделением.

4.2. В соответствии со статьей 27 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане, находящие на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

4.3. При поступлении на стационарное лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, если это не противоречит санитарно – противоэпидемическому режиму.

4.4. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

4.5. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно – эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников КГБУЗ «КМКБ № 7», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

4.5.1. Проносить в помещения КГБУЗ «КМКБ № 7» и хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки.

4.5.2. Проносить в здание и служебные помещения, хранить в палате опасные и запрещенные предметы (огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества), наличие которых у пациентов, или посетителей может представлять угрозу безопасности для окружающих.

4.5.3. Использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы.

4.5.4. Использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение.

4.5.5. Включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверью.

4.5.6. Оставлять без присмотра включенные электроприборы.

4.5.7. Самостоятельно регулировать приборы системы отопления и выключать из розеток медицинское оборудование.

4.5.8. Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.

4.5.9. Появляться в помещениях КГБУЗ «КМКБ № 7» в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

4.5.10. Играть в азартные игры.

4.5.11. Применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки) на территории КГБУЗ «КМКБ № 7».

4.5.12. Пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования.

4.5.13. Оставлять без присмотра личные вещи (документы, деньги, золотые украшения, сотовые телефоны и т.п.).

4.5.14. Курить в зданиях, помещениях, лестничных площадках, на крыльце, а также на территории КГБУЗ «КМКБ № 7» согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

4.5.15. Приносить и употреблять в пищу продукты и напитки, не входящие в Перечень разрешенных к использованию в КГБУЗ «КМКБ № 7», пользоваться услугами службы доставки пищевых продуктов, употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

4.5.16. Въезжать и оставлять личный автотранспорт на территории КГБУЗ «КМКБ № 7», без наличия пропуска КГБУЗ «КМКБ № 7». Преграждать проезд препятствующий движению служебного автотранспорта.

4.5.17. Самостоятельно покидать отделение без разрешения лечащего врача или заведующего отделением

4.5.18. Изымать какие либо документы со стендов и папок информационных стендов.

4.5.19. Размещать на территории КГБУЗ «КМКБ № 7» различные объявления.

4.5.20. Выполнять в помещениях или на территории КГБУЗ «КМКБ № 7» функции торговых агентов, представителей.

4.5.21. В помещениях КГБУЗ « КМКБ № 7» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле КГБУЗ «КМКБ № 7». Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.5.22. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5.23. Производить фото и видео съемку в помещениях и на территории КГБУЗ «КМКБ № 7».

5. Права посетителей и пациентов

5.1. В соответствии со статьей 27 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане, находящие на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

5.2. Посетители и пациенты КГБУЗ «КМКБ № 7» имеют право:

- проходить в здания (служебные помещения) КГБУЗ «КМКБ № 7» в установленные дни и часы приема;
- находиться в здании (служебных помещениях) КГБУЗ «КМКБ № 7» в часы его работы;
- посещать соответствующие служебные помещения КГБУЗ «КМКБ № 7» для решения возникших в ходе обращения вопросов;
- посещать пациентов согласно утвержденному графику посещений пациентов;
- посещать пациентов, находящихся в тяжелом состоянии в структурном подразделении, по разрешению заведующего отделением соответственно выданному пропуску;
- получать информацию о состоянии здоровья больного непосредственно от лечащего врача (информация предоставляется лицу, согласно Федеральному закону от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основе охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);

5.3. В соответствии со статьей 19 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основе охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент имеет право на:

5.3.1. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г № 323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.3.2. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

5.3.3. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

5.3.4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских учреждениях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

5.3.5. Получение консультаций врачей - специалистов.

5.3.6. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

5.3.7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозах и прогнозах, целях, методах обследования, включая альтернативные, и продолжительности рекомендуемого лечения, а также о болевых ощущениях, возможном риске, побочных эффектах и ожидаемых результатах, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

5.3.8. Получение информации о состоянии здоровья в доступной форме, в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, осуществляется их законным представителем у лечащего врача, заведующего отделением или у другого специалиста, принимающего непосредственное участие в обследовании и лечении пациента; информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных Законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3.9. Получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях.

5.3.10. Защиту информации, содержащуюся в медицинских документах пациента, составляющую врачебную тайну, которая может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных ст.13 Федерального Закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.3.11. Отказ от медицинского вмешательства.

5.3.12. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

5.3.13. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

5.3.14. Допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

5.3.15. Получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые КГБУЗ «КМКБ № 7» на платной основе.

5.4. В случае нарушения прав пациент может обратиться с устным или письменным обращением к лечащему врачу, заведующему отделением, курирующему заместителю или руководителю КГБУЗ «КМКБ № 7», либо направить обращение в вышестоящие органы.

5.5. В случае изъявления желания выразить устную либо письменную благодарность сотрудникам Учреждения, пациент либо посетитель может обратиться к заведующему отделением, курирующему заместителю или руководителю Учреждения. (в письменном обращении необходимо указать возможность предоставления информации Учреждением третьим лицам).

6. Обязанности посетителей и пациентов КГБУЗ «КМКБ № 7»

При лечении (обследовании) в условиях круглосуточного стационара, дневного стационара, круглосуточного оказания амбулаторно – поликлинической помощи в травмпуктах пациент и посетители обязаны:

6.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

6.2. Своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

6.3. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны 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.

6.4. Соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок.

6.5. Строжайшим образом выполнять требования и рекомендации лечащего врача.

6.6. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам;

6.7. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

6.8. Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

6.9. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

6.10. Бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов, не оставлять без присмотра свои вещи, открытые палаты; за действия, повлекшие за собой причинение ущерба имуществу Учреждения, пациент несет материальную ответственность в соответствии с Гражданским Законодательством РФ.

6.11. Являться на прием к врачу в назначенные дни и часы.

6.12. Соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;.

6.13. При отказе от какого-либо медицинского вмешательства, пациент оформляет письменный добровольный отказ.

6.14. Соблюдать санитарно – гигиенический и санитарно – противоэпидемический режим.

7. Правила посещения пациента

7.1. Посещение пациентов в палатах осуществляется в установленное время или по специальным пропускам, которые выдаются родственникам заведующим отделением или лечащим врачом в случаях тяжелого состояния или затрудненного передвижения больного. Для остальных больных – посещения осуществляются в установленное время в холле больницы.

7.2. Время для посещения больных по пропускам в палатах и без пропусков в холле больницы устанавливается администрацией КГБУЗ «КМКБ № 7».

7.3. Для беседы с лечащим врачом или заведующим отделением и получения пропуска родственники больных должны обратиться в отделение. Беседа с родственниками осуществляется в приемном отделении в установленные для приема часы. Информация о времени приема размещена у администратора приемного отделении на информационных стендах и на сайте больницы.

7.4. Пропуск может быть оформлен по просьбе пациента и передан в приемное отделение для последующей передачи родственникам.

7.5. В период карантина, объявленного приказом главного врача больницы, посещения пациентов запрещены. Прием передач и доставка их пациентам осуществляется работниками приемного отделения.

7.6. В течение всего рабочего дня вход в лечебный корпус разрешен только сотрудникам учреждения, сотрудникам органов внутренних дел по служебной необходимости – на основании служебного удостоверения, другим категориям – с разрешения администрации или ответственного дежурного врача по больнице.

7.7. Посещение пациентов в палатах по пропускам осуществляется в санитарной одежде (медицинском халате, одноразовой накидке), сменной обуви или бахилах).

7.8. За 15 - 20 минут до окончания времени посещений и закрытия гардероба дежурные медицинские сестры уведомляют находящихся в отделениях посетителей о закрытии больницы для посещений.

7.9. Головной убор принимается в гардероб на один номер с верхней одеждой, обувь – упакованной в плотный и прочный пакет.

7.10. Работники гардероба несут материальную ответственность за сохранность одежды, за исключением содержимого карманов.

7.11. Если посетитель по каким-либо уважительным причинам не смог забрать из гардероба вещи вовремя – они могут быть выданы ему после составления акта 3мя подписями (ответственного дежурного врача и 2х любых сотрудников больницы), при этом личность гражданина удостоверяется на основании предъявленного документа или свидетельства пациента (сотрудника) больницы. Акт о выдаче одежды передается ответственным дежурным врачом при сдаче смены в администрацию больницы и хранится в течение года у заместителя главного врача по хозяйственной части.

7.12. Дубликат ключа от гардероба хранится в приемном отделении.

8. Правила пребывания в КГБУЗ «КМКБ № 7» пациентов и родственников, осуществляющих за ними уход

8.1. Постоянно по уходу за тяжелобольным пациентом может находиться только один из законных представителей.

8.2. Необходимость совместного пребывания с пациентом более старшего возраста одного из родителей или другого родственника определяет заведующий отделением в индивидуальном порядке с учетом возможностей отделения.

8.3. Уход за пациентом включает в себя кормление, переодевание, санитарно-гигиеническое обслуживание, сопровождение на медицинские процедуры.

8.4. В отделениях не рекомендуется хранить ценные вещи, поскольку в случае их пропажи администрация учреждения ответственности не несет.

8.5. Пациентам и родственникам, осуществляющим уход за пациентами, запрещено свободное хождение по другим палатам учреждения.

8.6. Пациенты и родственники, осуществляющие уход обязаны:

8.6.1. Неукоснительно выполнять назначения лечащего врача.

8.6.2. Соблюдать «Правила хранения продуктов в отделении», «Распорядок дня в отделении».

8.6.3. Соблюдать чистоту и порядок в палате, коридорах, туалетах.

8.6.4. Бережно относиться к имуществу учреждения. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) родители или родственники пациента обязаны возместить все убытки.

8.7. Родственникам, осуществляющим уход за пациентами, запрещается:

8.7.1. Занимать кровати, предназначенные для пациентов.

8.7.2. Хранить верхнюю одежду на кроватях.

8.7.3. Хранить продукты на окне в палате (подписанные продукты должны храниться в холодильнике).

8.7.4. Хранить лекарственные препараты, не прописанные врачом.

8.7.5. Нарушать тишину и покой в отделении.

8.7.6. Пользоваться служебным телефоном.

8.7.7. Стирать и сушить белье.

8.7.8. Пациентам и родственникам, осуществляющим уход за пациентами, запрещено курить и распивать спиртные напитки на территории и в помещениях учреждения.

8.8. В случае нарушения родственниками или законными представителями, осуществляющими уход за тяжелобольными пациентами настоящих Правил, общественного порядка, создания ими угрозы для жизни и (или) здоровья медицинских работников, пациентов, к указанным лицам применяются соответствующие меры воздействия сотрудниками организации, осуществляющими охрану объекта, в установленном законом порядке.

9. Ответственность за нарушение Правил

9.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно – охранительного, санитарно – гигиенического и санитарно – противоэпидемического режимов влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

9.2. Пациент несет 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.

9.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам КГБУЗ «КМКБ № 7», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории КГБУЗ «КМКБ № 7», причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу КГБУЗ «КМКБ № 7» влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.4. Нахождение сопровождающих лиц, кроме законных представителей пациента, в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

9.5. Самовольное оставление пациентом отделения стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые КГБУЗ «КМКБ № 7» ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласование с заведующим отделением стационара.

9.6. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка КГБУЗ «КМКБ № 7» пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

9. 7. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу КГБУЗ «КМКБ № 7» или иным лицам, находящимся в Учреждении, либо выяснение отношений с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубом высказывании в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление Учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом Учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- распитие спиртных напитков, курение, нахождение под воздействием наркотических или психотропных веществ.

9.8. Персонал КГБУЗ «КМКБ № 7» имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

10. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом(его законным представителем)

10.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается в приемную главного врача, либо заместителем главного врача по травматолого – ортопедической работе и передается на рассмотрение заместителю главного врача по медицинской части. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

10.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения Учреждением. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Учреждения ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

10.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в тридцатидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

11. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

11.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами КГБУЗ «КМКБ № 7». 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.

11.2. В отношении несовершеннолетних до 14лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

11.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством (ст.13 323 – ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

12. Порядок выдачи результатов лабораторных исследований, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

12.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством и и настоящим порядком.

12.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

13. Порядок оказания платных медицинских услуг пациенту или другим лицам

13.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы КГБУЗ «КМКБ № 7».

13.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами и организациями от имени Учреждения кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами.

В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

13.3. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

13.4. При заключении договора по требованию потребителя предоставляет в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем

соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках,
-возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
·- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

13.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в КГБУЗ «КМКБ № 7» правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.

13.6. КГБУЗ «КМКБ № 7» предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

13.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. При расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

13.8. Исполнителем после оказания платных услуг по договору выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

13.9. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

13.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве —требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

13.11. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

13.12. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

13.13. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

13.14. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

13.15. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов.

13.16. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и Учреждением разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.