**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ И ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПАЦИЕНТОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №2» ГОРОДА СТАВРОПОЛЬ**

### I. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Правила внутреннего распорядка в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Городская клиническая больница №2» город Ставрополь (далее ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения:

* Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья

граждан в РФ»,

* приказом Минсоцразвития РФ от 23.04.2012 №390н “Об утверждении Перечня

определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи”,

* 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»,

* письмом МЗ РФ от 30 мая 2016 г. N 15-1/10/1-2853 «Посещения

родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии».

Внутренний распорядок в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь.

**Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь.**

После ознакомления с «Правилами внутреннего распорядка» пациент должен расписаться на титульном листе стационарной истории болезни или амбулаторной карты.

В ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополя проводится плановая и экстренная госпитализация пациентов.

**Экстренная госпитализация** – госпитализация в случае внезапно возникшего заболевания или состояния, обострения хронического заболевания, влекущих угрозу для жизни, без направления или по направлению учреждений скорой и неотложной медицинской помощи, врача лечебно-профилактического учреждения, независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности, при самостоятельном обращении больного.

**Плановая госпитализация** - госпитализация по направлению лечащего врача поликлиники и осуществляется в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Ставропольского края.

Госпитализация осуществляется согласно приказа главного врача ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополя «О порядке госпитализации» и в соответствии с приказами МЗ СК:

* от 24.09.2012 года №01-05/655 «О некоторых мерах по реализации на

территории СК порядка оказания медицинской помощи больным с ревматологическими болезнями»,

* от 24.09.2012 года №01-05/650 «О некоторых мерах по реализации на

территории СК порядка оказания медицинской помощи населению при заболеваниях нервной болезни по профилю «неврология»,

* от 24.09.2012 года №01-05/646 «О некоторых мерах по реализации на

территории СК порядка оказания медицинской помощи населению при заболеваниях терапевтического профиля»,

* от 17.04.2013 года №01-05/433 «О некоторых мерах по реализации на

территории СК порядка оказания медицинской помощи населению при травмах и заболеваниях костно-мышечной системы»,

* от 27.08.2015 года №01-05/547 «О некоторых мерах по реализации на

территории СК порядка организации медицинской реабилитации»,

* от 23.01.2015 года №001-05/20 «Об оказании экстренной медицинской помощи в

медицинских организациях государственной системы здравоохранения Ставропольского края, расположенные в городе Ставрополе».

**II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.СТАВРОПОЛЬ**

ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь является медицинским учреждением, оказывающая первичную медико-санитарную, специализированную и высокотехнологичную медицинскую помощь.

Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в приемное отделение.

На лечение в стационарное отделение принимаются пациенты в плановом порядке, соответственно дате регистрации в журнале на плановую госпитализацию. Пациент обязан своевременно (в течение  первой половины дня до 13:00 согласованной даты поступления) прибыть в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь.

При госпитализации пациент (сопровождающее больного лицо) должен представить следующий перечень документов:

* паспорт, ксерокопию паспорта; страховой медицинский полис и его копию,

страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (ССГПС) и его копию;

* направление на госпитализацию утвержденного образца (форма №057/у-04

утвержденная приказом МЗРФ от 22.11.2004г. №255);

* выписку из амбулаторной карты с указанием диагноза, течения заболевания,

проводившимися ранее лечебными мероприятиями;

* результаты обследования для плановой госпитализации соответственно

утвержденного объема догоспитального обследования (приложение №10 к приказу «О порядке госпитализации» утвержденного главным врачом). Возможно обследование пациентов, с их согласия, по платным услугам в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь, а в случае отказа направлять на дообследование в поликлинику по месту жительства.

При госпитализации пациент должен иметь при себе туалетные принадлежности, предметы первой необходимости, сменное нательное бельё.

Прием пациентов в стационар проводится в приемном отделении,

**II. ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

**Пациент имеет право на:**

* **Получение квалифицированной и качественной медицинской помощи.**
* **Выбор врача с учетом согласия врача и на выбор лечебного**

**учреждения** (в соответ­ствии с договорами обязательного и или добровольного

медицинского страхования) согласно статьи 21 «Выбор врача и медицинской

организации» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

* **Обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих**

**санитарно-гигиеническим требованиям.**

* **Гуманное и уважительное отношение, в том числе и облегчение, боли**,

**связанной с заболеванием и (или) медицин­ским вмешательством,** доступными способами и средствами.

* **Информацию о состоянии своего здоровья** (статья 22 «Информация о

состоянии здоровья» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

 Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации 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.

**Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или другими медицинскими работниками ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении

Информация о состоянии здоровья содержит 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.

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

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, усыновленным, усыновителям, 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 отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

В соответствие со статьей 4 « Основные принципы охраны здоровья», частью 5 статьи 22 «Информация о состоянии здоровья» Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и приказа Минздрава России от 29 июня 2016 г. №425Н "Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» по требованию пациента, либо его законного представителя на основании письменного запроса (приложение №2) предоставляется возможность знакомиться с медицинской документацией или получать копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья.

Копии медицинских документов, согласно письменного заявления, выдаются лечащим врачом при личном обращении граждан и в период лечения в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополь,а после сдачи медицинской документации в архив, архива на основании документа, удостоверяющего личность:

* для граждан Российской Федерации в возрасте четырнадцати лет и старше –

паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

* для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с

Федеральным законом «О беженцах» - удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

* для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

* для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации -

документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

* для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации –

паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации.

* **На сохранение врачебной тайны** (статья 13 « Соблюдение врачебной тайны»

ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

Врачебная тайна - информация о факте обращения за меди­цинской помощью, состоянии здоровья пациента, диагнозе его заболевания, средствах и методах лечения, возможном прогнозе заболевания, любая интимная информация, выяс­ненная при личном контакте с пациентом.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, ли­цами, которым они стали известны при обучении, исполнении профессиональных, служебных и иных обязанностей - запреще­на.

Без разрешения пациента или его законного представителя передача сведений о нем не законна и считается разглашением врачебной тайны.

**Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:**

1. в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю

2. при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3. по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы;

4. в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5. в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

6. в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов;

7. в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

1. при обмене информацией медицинскими организациями;
2. в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального

страхования;

1. в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской

деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

* **Согласие или отказ от медицинского вмешатель­ства**.

***Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства*** ***является дача информированного добровольного согласия*** ***гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.***

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, или законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента в соответствии со статьей 20 «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и приказа МЗ РФ №1177н от 20.12.2012 года «Об утверждении порядка информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства».

Пациент или его законный представитель имеет право на от­каз от медицинского вмешательства. При этом пациенту или его законному представителю должны быть в доступной для него форме разъяснены возможные последствия. Отказ оформляется записью в медицинской документации, подписывается пациен­том или его законным представителем и медицинским работни­ком.

**На медицинское вмешательство дает согласие или принима­ет решение:**

* лично пациент;
* законный представитель (если пациент несовершеннолетний или признан

недееспособным в судебном порядке).

**Медицинское вмешательство без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается:**

* если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для

устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

* в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для

окружающих;

* в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
* в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления).

**Решение о медицинском вмешательстве без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя принимается:**

* консилиумом (если состояние пациента не позволяет ему выра­зить свою волю, а

законный представитель недоступен);

* лечащим (дежурным) врачом, с последующим уведомлением должностных лиц

ГБУЗ СК «ГКБ №2», если невозможно собрать консилиум.

* **Свободный доступ в стационаре к больному род­ственников и других**

**посетителей.**

Свободный доступ к боль­ному посетителей запрещен, если:

* это нарушает права других пациентов;
* это нарушает условия оказания медицинской помощи (например: запрещено

посещение при карантине и в ОАР с учетом особенностей санитарно-эпидемичес-кого режима).

Согласно письма МЗ РФ от 30 мая 2016 г. N 15-1/10/1-2853 посещения родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии разрешается при выполнении следующих условий:

1. Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

2. Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

3. Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

4. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.

5. Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

6. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

7. Одновременно разрешается находиться в палате не более чем двум посетителям.

8. Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

9. В соответствии с Федеральным законом N 323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

10. Посещение родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии разрешается после ознакомление под подпись памятки для посетителей, с которой они должны ознакомиться перед посещением своего родственника в отделении реанимации и интенсивной терапии (ОРИТ)

Пациенты знакомятся с памяткой под роспись (приложение №3).

* **Доступ представителя для защиты прав пациен­та.**Представителями пациента могут являться:
* родители (если пациент не достиг возраста 15 лет);
* опекуны или попечители;
* любое физическое или юридические лицо по желанию па­циента, (например, знакомый пациента, представитель стра­ховой медицинской организации или общества защиты прав потребителя), при наличии доверенности заверенной нотариусом.
* **Проведение религиозного обряда.**

Пациент имеет право на допуск к нему священнослужителя, на предоставление условий для отправления религиозных обря­дов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больничного учрежде­ния.

**IV. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ**

**Пациент или законный представитель обязаны:**

* заполнить форму информированного согласия на медицинское вмешательство,

заверив её личной подписью (статья 20 «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») и согласие на обработку персональных данных.

* 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(статья 20 «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»);

* 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. Своевременно сообщать медицинскому персоналу об изменениях своего состояния, о переносимости назначенного лечения;

* точно и неукоснительно выполнять назначенные врачом лечебные процедуры.

Не допускается прием препаратов по усмотрению пациента без информирования, лечащего врача. Факт приема лекарственных средств без согласования с врачом (лечащим, дежурным) является грубым нарушением внутреннего распорядка и является основанием для выписки пациента из стационара.

* Согласно статье 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья» ФЗ 323

«Об основах охраны здоровья граждан в РФ» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Факт отсутствия пациента в отделении без предупреждения, как и факт курения в местах, не отведенных на территории ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополь для курения является грубым нарушением внутреннего распорядка и основанием для его выписки.

* пациент обязан информировать лечащего врача стационара в случае, если он

получает консультативную помощь по собственной инициативе в другом лечебно-профилактическом учреждении без рекомендации и направления лечащего врача и о результатах исследований, проведенных им по собственной инициативе.

* в установленное время врачебного осмотра (обхода), консультаций,

диагностических и лечебных манипуляций находиться в своей палате. Пациент обязан являться на процедуры в установленное время.

* уходя из отделения, пациент обязан информировать лечащего (дежурного врача)

или постовую медицинскую сестру.

* вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу и

другим пациентам, находящимся на лечении. Не создавать конфликтные ситуации, отрицательно влияющие на результаты лечения. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

* бережно относиться к имуществу в отделении; соблюдать чистоту и порядок;

одежду и бельё хранить в чистоте.

* соблюдать правила противопожарной безопасности. Перед сном и перед

уходом из палаты - выключать свет и электроприборы. Сообщать медицинскому персоналу обо всех оставленных без присмотра предметах.

В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения или тления) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому персоналу, лечащему врачу или заведующему отделением и покинуть помещение.

* продукты получать от посетителей только согласно списку разрешенных к

передаче продуктов или по разрешению лечащего врача и хранить в специально выделенном холодильнике «Для больных».

Принимать пищу в столовой в установленное распорядком время. В палате принимают пищу только тяжелые больные и только по распоряжению лечащего врача.

* если по состоянию здоровья лечащий врач не запретил, то самостоятельно

убирать и содержать в чистоте и порядке свою кровать и прикроватную тумбочку.

**Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополь.**

**IV. ПАЦИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

* Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных

стендов;

* Принимать посетителей в палате после 19 часов.
* Приносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые,

радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

* Выносить из столовой продукты питания и посуду. Хранить продукты питания

в палате.

* Нарушать назначенный врачом диетический режим, в том числе употребление:

паштетов, заправленных салатов, студней, заливных, пельменей, пирожков с начинкой, кондитерских изделий с заварным кремом, бутербродов, копчёностей, цельного молока, простокваши, сырых яиц.

* Употреблять алкогольные напитки и наркотические вещества.
* Самостоятельно, без разрешения лечащего врача принимать медикаменты, не

указанные в листе назначения.

* Курить за пределами специально отведенного для данной цели мест (п. 1

статей 4 и 5, пункт 2 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013г 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»). Несоблюдение данных требований влечет за собой – выписку пациентов за нарушение режима.

* Без разрешения лечащего врача самовольно покидать территорию клиники.

Во время госпитализации самостоятельно/самовольно, не согласуя с лечащим врачом/заведующим отделением, посещать других специалистов, какие-либо лечебные кабинеты и иные лечебные учреждения.

* В период госпитализации обращаться за выпиской льготных лекарственных

средств и предметов медицинского назначения

* Громко включать телевизор и звуковые приборы.
* Пользоваться кипятильником и личными электрообогревателями.
* Запрещается доступ в здание и служебные помещения, лицам в состоянии

алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

* Допускать бестактное отношение к работникам медицинского учреждения.

 К больным, нарушающим настоящие правила, администрация может применять различные меры, вплоть до выписки из стационара, так как нарушение установленного режима расценивается как добровольный отказ от лечения.

В листке нетрудоспособности производится отметка о нарушении стационарного режима.

За порчу мебели, оборудования и др. больные несут материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**VI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ**

# Все возникающие споры между пациентом и ГБУЗ «ГКБ№2» г. Ставрополя рассматриваются должностными лицами ГБУЗ «ГКБ№2» г. Ставрополя в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и п.в

# (нарушение прав потребителей (в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены) статьи 10. «Организация и проведение внеплановой проверки» федерального закона "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" от 26.12.2008 N 294-ФЗ (последняя редакция)

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГБУЗ «ГКБ№2» г. Ставрополя согласно графика приёма граждан или обратиться к администрации ГБУЗ «ГКБ№2» г. Ставрополя в письменном виде.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача или его заместителей. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

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.

* Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,

* свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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.

Письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ «ГКБ№2» г. Ставрополя, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ «ГКБ№2» г. Ставрополя, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**V. ВЫПИСКА ПАЦИЕНТА:**

Пациент заранее информируется врачом о дате планируемой выписки. В день выписки лечащий врач проводит итоговую беседу и осмотр пациента, дает врачебные рекомендации.

В день выписки до 13:00 пациенту на руки выдается выписной эпикриз. Работающие граждане получают листок временной нетрудоспособности в отделе учета и анализа, который располагается на третьем этаже главного корпуса, после чего пациент считается выписанным из стационара.

Пациент обязан освободить палату для подготовки персоналом отделения места для госпитализации поступающих в этот день пациентов. Кормление выписанных пациентов не предусматривается.

После выписки пациент должен посетить врача, направившего его на стационарное лечение, предоставить выписку.

**VIII. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК И МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ**

Порядок выдачи справок и медицинских заключений и разработан на основании приказов Минсоцразвития РФ от 2 мая 2012 года №441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» и № 502н от 5 мая 2012г. "Об утверждении порядка создания и деятельности Врачебной комиссии медицинской организации».

Справки выдаются, согласно заявления (приложение №4), лечащим врачом при личном обращении граждан и в период лечения в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополь, а после сдачи медицинской документации в архив на основании документа, удостоверяющего личность.

Справка может содержать следующие сведения:

●о факте обращения гражданина за медицинской помощью;

●об оказании гражданину медицинской помощи в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополь.

●о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения;

●о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;

●о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения;

●иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в медицинской организации.

Справки выдаются и подписываются лечащим врачом и заведующим отделением

 и заверяются печатью медицинской организацией для документов в соответствии с утвержденной формой в срок, не превышающий 3 рабочих дней после обращения. В медицинскую документацию вклеивается копия справки.

Медицинские заключения выдаются на основании письменного заявления пациента председателем Врачебной комиссией после комиссионного рассмотрения членами врачебной комиссии представленной медицинской документации, а при необходимости и очного освидетельствования гражданина.

Порядок выдачи осуществляются в соответствии с приказом Минсоцразвития № 502н от 5 мая 2012г. "Об утверждении порядка создания и деятельности Врачебной комиссии медицинской организации» в редакции №886н.

Решение врачебной комиссии оформляется протоколом и вносится в медицинскую документацию.

Справка и медицинские заключения (о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну), выдаются без согласия гражданина или его законного представителя согласно части 4 статьи 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы.

 **VI. ПОСЕЩЕНИЕ ПАЦИЕНТОВ**

По вопросам посещения пациентов обращаться к заведующему отделением, а в выходные и праздничные дни к дежурному врачу. В лечебное учреждение не допускаются лица в алкогольном и наркотическом опьянении.

Передачи и свидания с родственниками – только в отведенные часы:

● в будние дни с 16-00 до 18-45

● в выходные и праздничные дни с 11-00 до 13-00 и с 16-00 до 18-45

● к тяжелым больным посетители допускаются в отделение без верхней одежды и сменной обуви по разрешению врача с 8-00 до 20-00. Во время карантина все посещения отменяются.

● в ОРИТ с 14-00 до 15-00 кроме выходных и праздничных дней

Прием родственников пациентов заведующим отделением, лечащим врачом с 15.00-16.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

 К больному допускается **НЕ БОЛЕЕ ДВУХ** человек

 **ЗАПРЕЩЕН** вход на территорию больницы: граждан в нетрезвом состоянии;

граждан с детьми дошкольного возраста; граждан с домашними животными.

 **ЗАПРЕЩАЕТСЯ** передача больным, находящимся на лечении в больнице, **скоропортящихся продуктов*:***  кур, цыплят (отварных); паштетов, студней, заливных (мясных, рыбных); пельменей, блинчиков, беляшей с мясом; винегретов, салатов (овощных, рыбных, мясных); кондитерских изделий с заварным кремом и кремом из сливок; бутербродов с колбасой, ветчиной, рыбой и т.д.; простокваши (самоквасов); сырых яиц.

**VII. УСЛУГИ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

Лифт работает круглосуточно для служебных целей и перевозки тяжелых больных. Пользоваться лифтом можно только по согласованию с медицинским персоналом.

Во время пребывания в больнице могут возникнуть различные бытовые проблемы. Поэтому, для Вашего удобства в главном корпусе находятся:

● Аптека, время работы с 9.00 до 17.00, кроме воскресенья

● Столовая, время работы с 9.00 до 15.00, кроме субботы и воскресенья

● Магазин продовольственных товаров, время работы с 9.00 до 16.00, ежедневно

● Аппаратные кофе-машины, ежедневно, круглосуточно

● Копировальный автомат

● Банкомат, Сбербанк, ВТБ -24, ежедневно, круглосуточно

Заместителю главного врача по КЭР А.Э.Геворкян

ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополь

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 фамилия, имя, отчество, пациента, или фамилия, имя и отчество законного представителя пациента

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

данные о месте жительства (пребывания) пациента

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

почтовый адрес для направления письменного ответа;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 номер контактного телефона (при наличии).

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу разрешения на ознакомление с медицинской документацией,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 период оказания пациенту медицинской помощи, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

или получить копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 наименование  медицинского документа (анализы, выписки, копия

 амбулаторной карты или стационарной истории болезни и т.д.)

К заявлению прилагается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

копия паспорта или документа, удостоверяющего личность.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ копии документов, подтверждающих полномочия законного представителя, в случае, если запрос подает законный представитель

**ПРИМЕЧАНИЕ:**

1. Медицинская карта стационарного и амбулаторного больного является собственностью медицинской организации и формой статистической отчетности. Обязанность по хранению медицинской документации в соответствии с пунктом 12 частью 1 статьи 79 «Обязанности медицинских организаций» Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» возложена на медицинскую организацию.

2. Запрещается изымать какие-либо документы из медицинских карт,

3. Необходимо аккуратно и бережно обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией

4. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в кабинете №3 на втором этаже главного корпуса. График работы кабинета для ознакомления с медицинской документацией:

 ежедневно, с 10-00 до 15-00, кроме выходных и праздничных дней.

5. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией или заявления на получение копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья с момента регистрации в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополь письменного запроса не превышает 15 дней (сроки установлены п.2 ст.10 Рассмотрение обращения Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в редакции, актуальной с 15 ноября 2015 г.).

6. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и передвижение которых по медицинским причинам ограничено, в том числе ввиду назначенного режима лечения, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в отделении, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в отделении, указываются в письменном запросе и заверяются заведующим отделением.

Заведующий структурным подразделением ГБУЗ СК «ГКБ №2» г. Ставрополь обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

Подпись Дата

Лечащему врачу, архивариусу (нужное подчеркнуть)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество, пациента, или фамилия, имя и отчество законного представителя пациента

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

данные о месте жительства (пребывания) пациента

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу выдать справку содержащую следующие сведения (нужное подчеркнуть:

* о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
* об оказании медицинской помощи в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь;
* о факте прохождения медицинского обследования и (или) лечения;
* о наличии (отсутствии) у заболевания, результатах медицинского обследования и (или)

лечения;

* о временной нетрудоспособности в период оказания медицинской помощи в ГБУЗ СК

«ГКБ №2» г.Ставрополь;

* иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья и оказанию медицинской

помощи в ГБУЗ СК «ГКБ №2» г.Ставрополь.

Подпись Дата