

« У т в е р ж д а ю »

Главный врач ГБУЗ СК
«Пятигорская ГКБ № 2»

Вартанов В.Г.

2017 г.



**ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
в государственном бюджетном учреждении
здравоохранения Ставропольского края
«Пятигорска городская клиническая больница № 2»**

1. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации (далее – МО), иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Пятигорская городская клиническая больница № 2» (далее - ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2»), порядок записи на прием к врачу, порядок получения медицинской помощи, нормы поведения пациентов и других посетителей в стационаре, дневном стационаре и поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем).

1.3. Правила поведения пациентов (потребителей медицинских услуг) и других посетителей поликлиники включают:

- основные понятия;
- информацию, которую пациент может получить;
- порядок обращения пациентов в поликлинику;
- права и обязанности пациентов и других посетителей поликлиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» ;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» и ее должностных лиц;
- информацию и перечень видов платных медицинских услуг и порядок их оказания;
- заключительные положения.

1.4. Настоящие Правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2», а также иных посетителей поликлиники.

1.5. Настоящие Правила размещаются на официальных информационных стендах и на официальном сайте ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» (<http://www.pgb2.ru>).

2. Основные понятия.

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

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.

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

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

Посетителем больницы признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» не является местом работы.

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, а также искусственное прерывание беременности;

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;

3. Информация, которую пациент имеет право получить.

3.1. Пациент имеет право получить информацию:

- о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- о порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Ставропольском крае, иностранным гражданам;

- о перечне платных медицинских услуг, с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- о режиме работы больницы, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- об адресах и телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- другую интересующую его информацию у медицинских регистраторов, на информационных стендах больницы и на официальном сайте ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» по адресу <http://www.pgb2.ru/>.

3.2. ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

4. Порядок обращения пациентов в поликлинику ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2»

4.1. В целях профилактики заболеваний, доступности оказания медицинской помощи, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по территориально-участковому принципу, согласно действующему законодательству.

4.2. Работа поликлиники ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» организована в 2 смены в рабочие дни с 7.00 до 19.00 часов, с оказанием неотложной помощи ежедневно.

В выходные и праздничные дни: суббота — дежурный терапевт и дежурный акушер-гинеколог с 8:00 до 14:00; воскресенье — дежурный терапевт с 8:00 до 14:00.

Регистратура и процедурный кабинет работают ежедневно с 7:00 до 19:00, в выходные дни с 8:00 до 14:00.

Все пациенты обслуживаются по талонам, срок ожидания приема:

терапевта, акушера-гинеколога, стоматолога — в день обращения;

врачей-специалистов в день обращения или на следующий;

прием беременных и пациентов с неотложными состояниями - по обращению.

Поликлиника имеет флюорограф, работающий ежедневно с 8:00 до 15:30.

4.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), прием врачом осуществляется вне зависимости от прикрепления страховых медицинских полисов.

4.4. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством. Амбулаторная карта больного хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем – в архиве поликлиники в течение 25 лет.

4.5. Предварительная запись пациентов на прием к врачам в поликлинике осуществляется через информационно-коммуникационную сеть «Интернет», на официальном сайте поликлиники по адресу <http://www.pgb2.ru>, при личном обращении в регистратуру или по телефону 8 (8793) 98-50-76.

4.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. В отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель.

4.7. Вопрос необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается лечащим врачом или заведующим отделением, фельдшером доврачебного кабинета.

4.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в соответствии с диагнозом.

4.9. Порядок записи на прием к врачам:

4.9.1. При записи пациента на первичный приём он имеет право на выбор врача-специалиста (при наличии свободных талонов) в удобное для себя время приема.

4.9.2. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, на сайте поликлиники.

4.9.3. Запись пациентов на прием (исключая льготные категории согласно п. 5.2. настоящих Правил) осуществляется в регистратуре поликлиники при непосредственном присутствии пациента и при наличии всех необходимых документов:

- документ, удостоверяющий личность;
- оригинал полиса обязательного медицинского страхования;

4.9.4. При оформлении медицинской карты амбулаторного больного пациент обязан предоставить свой контактный телефон с целью реализации п. 4.9.5. настоящих Правил.

4.9.5. В случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств (отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности, отпуска без содержания и других обстоятельств – пожара, потопа и т.д.) ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» предупреждает об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом при оформлении медицинской карты. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

4.9.6. При обращении в учреждение в регистратуре (при всех видах записи) пациенту выдается талон на прием к врачу с указанием номера кабинета, фамилии врача, даты и времени приема.

4.9.7. Выдача первичных талонов через регистратуру повторным пациентам, уже проходящим курс лечения у врача в поликлинике не допускается.

4.9.8. Не допускается передача талонов на первичный и повторный прием к врачам другим лицам.

4.9.9. В случае записи на прием к специалистам через регистратуру, официальный ГБУЗ СК «Городская больница №2» г. Пятигорска, а также по телефону, и невозможности явки на приём пациент обязан накануне визита позвонить: в поликлинику по телефону 8 (8793) 98-50-76.

4.9.10. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить талон на прием в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорт) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

4.9.11. В случае если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача, запись может быть отменена без возможности переназначения.

5. Порядок поступления пациентов в стационар ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2»

5.1. Работа стационара ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» организована круглосуточно, с оказанием неотложной помощи ежедневно.

5.2. Госпитализация больных в стационарные подразделения ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» для оказания им лечебно-диагностической помощи осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, приказами федеральных и территориальных органов исполнительной власти в сфере здравоохранения и настоящим Положением.

Госпитализация в Больницу осуществляется по следующим каналам:

- экстренная госпитализация;
- плановая госпитализация.

5.2.1. Экстренная госпитализация больных в стационарные подразделения ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» осуществляется круглосуточно по четным числам месяца при состояниях, угрожающих жизни пациента или требующих срочного медицинского вмешательства:

- бригадами скорой медицинской помощи;
- по направлению врачей ЛПУ;
- при самостоятельном обращении в приемное отделение.

Решение о госпитализации по экстренным показаниям принимается заведующим приемным отделением или дежурным врачом приемного отделения после осмотра пациента.

5.2.2. Плановая госпитализация осуществляется амбулаторно-поликлиническими ЛПУ края через Единый информационный ресурс 263 "Госпитализация" (ЕИР 263) при наличии перечисленных ниже документов:

- направление из ЛПУ (форма 057/У-04) (давностью не более 30 дней);
- паспорт (копия паспорта);
- полис ОМС (копия медицинского полиса);
- выписка из амбулаторной карты форма 025/У-04 с описанием состояния больного, указанием цели госпитализации и результатов обследования;
- клинический анализ крови (давностью не более 30 дней);

- биохимический анализ крови (давностью не более 30 дней);
- маркеры на RW, ВИЧ и гепатиты (давностью не более 30 дней);
- общий анализ мочи (давностью не более 30 дней);
- ЭКГ (давность до 1 месяца);
- флюорография (давностью не более 30 дней);
- для женщин при возможности — осмотр гинеколога (давностью не более 30 дней);
- при наличии сопутствующей патологии — заключение профильного специалиста (давностью не более 30 дней);
- выписки из стационаров за последние 2 года

Госпитализация осуществляется в сроки определенные ЕИР 263.

выписки из стационаров за последние 2 года.

5.2.3. По желанию пациента плановая госпитализация может быть осуществлена по платным услугам.

5.3. В отделении (на посту медсестры) необходимо сдать (или передать родственникам) личные вещи, драгоценности, документы, деньги. За не сданные на хранение личные вещи, ценности и документы администрация ответственности не несёт. Не во всех отделениях стационара разрешено использование мобильных телефонов. Необходимо предупредить или ознакомить близких и родственников о порядке посещений и правилах поведения в отделении.

6. Противопоказания к госпитализации в ГБУЗ СК "Пятигорская ГКБ №2"

6.1. Острые инфекционные заболевания, которые требуют госпитализации в специализированный стационар, либо имеющие высокую степень контагиозности (грипп, ОРВИ, опоясывающий герпес в стадии пузырьковых высыпаний).

6.2. Острые заболевания почек и урогенитальной сферы с необходимостью хирургического вмешательства (мочекаменная болезнь с почечной коликой и обструкцией мочевыводящего тракта; аденома простаты с явлениями острой задержки мочи и массивной гематурией; апоплексия яичника и пр.).

6.3. Заболевания нервной системы (острая и подострая стадия нарушения мозгового кровообращения, субарахноидальные кровоизлияния, арахноидит, менингит, энцефалит, спинальный инсульт, сирингомиелия, боковой амиотрофический склероз, опухоли центральной и периферической нервной системы, острая и подострая стадия черепно-мозговых травм) и психические расстройства (аффективно-бредово-галлюцинаторные синдромы, психопатии и невротические состояния в среднетяжелом и тяжелом варианте течения, олигофрения, сенильные и пресенильные изменения и психоорганический синдром, требующие госпитализации в специализированные лечебные учреждения).

6.4. Острые хирургические заболевания, требующие наблюдения и лечения в специализированном стационаре.

7. Права и обязанности пациентов и иных посетителей ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2»

7.1. Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее 323-ФЗ).

7.2. При обращении за медицинской помощью и ее получением пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами; перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- непосредственно ознакомиться с медицинской документацией отражающей его здоровье, и получать на основании такой документации консультацию других специалистов.
- получать на основании письменного заявления (в течение 30 дней со дня подачи заявления) медицинские документы, их копии, выписки, отражающие состояние его здоровья.
- на получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья:

7.3. Пациенты и сопровождающие их лица, а также другие посетители больницы обязаны:

- Соблюдать режим ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2», правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим.
- При посещении больницы снять верхнюю одежду, сдать ее в гардероб.
- С целью пожарной безопасности и антитеррористической защищенности не входить в здания ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить перед центральным входом.
- С уважением относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес.
- Бережно относиться к имуществу ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2»
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

- 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.

- При обнаружении источников пожара и других ситуаций, угрожающих общественной безопасности, жизни и здоровью людей незамедлительно сообщить об этом дежурному персоналу поликлиники.

7.4. Нарушением правила пребывания в стационаре считается:

- Грубое и неуважительное отношение к персоналу.
- Несоблюдение рекомендаций врача, прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

- Распитие спиртных напитков и появление в нетрезвом состоянии, в отделении, на территории лечебного учреждения.

- Курение в лечебном учреждении.

- Самовольный уход из отделения без ведома и разрешения лечащего врача, зав. отделением.

- Несоблюдение и невыполнение внутреннего распорядка дня.

7.5. Пациентам и другим посетителям, находящимся в зданиях и на территории ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2», **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Находиться в помещениях и на территории больницы в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства.

- Приносить в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, демонстрировать его персоналу или окружающим.

- Приводить или приносить в поликлинику животных, птиц.

- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

- Передвигаться на следующих средствах передвижения: роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2», за исключением пациентов, которые передвигаются с помощью инвалидной коляски.

- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

- Входить в помещение ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» с детскими колясками в соответствии с требованиями пожарной безопасности и антитеррористической защищенности.

- Пытаться вынести за пределы ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат больнице.

- Вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других пациентов и посетителей поликлиники.

- Заниматься любым видом торговли или обмена.

- Заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

- Курить в помещениях и на территории больницы запрещено (курение запрещено в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ). Запрещено курение во всех помещениях и на территории больницы. Напоминаем, что курение снижает эффектив-

ность лечения, усугубляет течение заболевания. Курящий человек подвергает опасности и находящихся рядом людей - как пациентов, так и медицинский персонал учреждения.

- Не соблюдать рекомендации врача, принимать лекарства по собственному усмотрению;
- Невыполнять требования медицинского персонала при выполнении ими различных процедур;
- Самовольно покидать отделения без ведома и разрешения лечащего врача.
- Использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах.
- Находиться в служебных помещениях МО без разрешения Администрации.
- Покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа.

В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений поликлиника имеет право обратиться в соответствующие органы либо самостоятельно выяснить обстоятельства для принятия решения об оказании медицинской помощи.

Фото и видеосъемку в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» можно вести только с разрешения администрации поликлиники. Фото и видеосъемка пациентов и других посетителей производится с их согласия или согласия их законных представителей.

Пациенты и другие посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.

7.6. Пациент должен знать следующую информацию:

- За 10 минут до назначенного времени приема необходимо предоставить медицинскому персоналу талон на прием с указанным номером кабинета, фамилии лечащего врача, даты и времени приема.
- Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.
- Находиться в кабинете врача сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача.
- Пациент обязан иметь при себе паспорт, оригинал полиса обязательного медицинского страхования.
- Оформлять отказ, по какой - либо причине от исследований и манипуляций своей росписью в истории болезни;
- Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации или лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться. Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.
- Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту амбулаторного больного.

- Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами поликлиники, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

- Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, а также сотрудничество пациента с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи.

8. Права и обязанности лечащего врача.

8.1. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- разъяснять 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;
- по требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созвать консилиум врачей.

8.2. Лечащий врач вправе:

- по согласованию с главным врачом ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае оскорбительного поведения больного по отношению к медицинскому персоналу и пациентам больницы, несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

- с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение.

8.3. Медицинские работники имеют право на защиту своей профессиональной чести и достоинства.

9. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» .

9.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» .

9.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию больницы или к дежурному (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию больницы в письменном виде.

9.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согла-

сия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

9.5. 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.

9.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.

9.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9.8. Письменное обращение, поступившее в больницу, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом, указанным в данном разделе.

9.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию больницы, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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. Информация о состоянии здоровья пациента, о факте обращения за медицинской помощью не подлежит разглашению согласно 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

10.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным ст. 13 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

11. График работы ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» и ее должностных лиц.

11.1. График работы больницы и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка больницы с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

11.2. Прием населения (пациентов и других посетителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на информационных стендах и на официальном сайте больницы.

12. Информация о перечне видов платных медицинских услуги и порядке их оказания.

12.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется «Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг пациентам ГБУЗ СК «Городская больница №2» г. Пятигорска», составленного на основе: Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", и другими нормативно-правовыми актами РФ.

12.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с определением этих услуг.

12.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационных стендах, на официальном сайте поликлиники.

12.4. Больница обязана обеспечить граждан доступной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

12.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

12.6. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата категорически запрещена.

13. Заключительные положения.

13.1. Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

13.2. При размещении настоящих правил на информационных стендах поликлиники и официальном сайте, пациенты и иные посетители поликлиники считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

13.3. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу.