



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГБУЗ ККНД
А.А.Лопатин

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для пациентов (их законных представителей) диспансерно-поликлинического
отделения Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Кузбасский
клинический наркологический диспансер имени профессора Н.П.Кокориной»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (их законных представителей) ГБУЗ ККНД являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в области здравоохранения порядок обращения за медицинской помощью, получения медицинской помощи, правила поведения пациента (его законного представителя), а также иных вопросов, возникающих между пациентом (его законным представителем) и ГБУЗ ККНД.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (их законных представителей) (далее – Правила) составлены в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании», а также других нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по оказанию медицинской помощи по профилю «психиатрия-наркология» и при психических расстройствах и расстройствах поведения.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей получения пациентами медицинской помощи, обязательны для исполнения пациентами (их законных представителей).

1.4. Настоящие Правила находятся в доступном для пациентов (их законных представителей) месте.

1.5. При обращении в диспансерно-поликлиническое отделение ГБУЗ ККНД пациент знакомится с настоящими Правилами под роспись в медицинской документации.

1.6. Общие правила поведения пациентов (их законных представителей) в ГБУЗ ККНД запрещаются:

- курение;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- громкие разговоры (в том числе по мобильному телефону), крики, нецензурная брань.

В целях соблюдения требований статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» в ГБУЗ ККНД запрещено производить видеосъемку и фотографирование без разрешения администрации ГБУЗ ККНД.

2. Порядок обращения в диспансерно-поликлиническое отделение ГБУЗ ККНД

2.1. Диспансерно-поликлиническое отделение ГБУЗ ККНД работает:

- с понедельника по пятницу: с 08-00 час. до 17-30 час.
- в субботу: с 08-00 час. до 13-00 час.
- в воскресенье – выходной.

2.2. Для оказания медицинской помощи пациент (его законный представитель) обращается в регистратуру диспансерно-поликлинического отделения очно или по предварительной записи, осуществленной следующим способом:

- по телефону регистратуры (384-2) 57-18-12 (колл-центра);
- в электронной форме через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» с использованием единого портала государственных услуг или единого регионального портала, или мобильного приложения;
- в случаях повторных обращений сотрудниками диспансерно-поликлинического отделения через медицинскую информационную систему «Арена».

2.3. При первичном обращении в диспансерно-поликлиническое отделение пациент обязан предоставить паспорт (иной документ, удостоверяющий личность), СНИЛС, полис ОМС.

В регистратуре на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного наркологического больного утвержденной формы (далее – медицинская карта), в которой регистрируется каждый случай обращения пациента к врачу психиатру-наркологу или медицинскому психологу, после чего пациент направляется к соответствующему специалисту.

3. Права пациентов (их законных представителей) диспансерно-поликлинического отделения ГБУЗ ККНД.

Во время нахождения в диспансерно-поликлиническом отделении ГБУЗ ККНД пациенты (их законные представители) имеют право на:

- соблюдение этических и моральных норм, а также на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников ГБУЗ ККНД¹;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации специалиста, участвующего в оказании медицинской помощи;
- получение информации о медицинской организации и об осуществляемой ею медицинской деятельности²;
- обследование, лечение и нахождение в ГБУЗ ККНД в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбор врача в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»³;
- получение гарантированного объема медицинской помощи, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских и иных услуг⁴;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах⁵;
- получение информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья;
- получение в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинских вмешательств, их последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- получение информации о результатах медицинского обследования, наличия заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания⁶;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья⁷;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи;

¹ Абз. 1 п. 1 ст. 6 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

² П. 7 ст. 21 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

³ Абз. 1 п. 5 ст. 19, ст. 21 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

⁴ Абз. 5 ст. 10, п. 2 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

⁵ Ст.13, абз.7 п.5 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

⁶ П. 1 ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ»

⁷ П. 1 ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ»

- подачу жалобы или заявления в органы представительной или исполнительной власти, прокуратуру, суд, к адвокату, в государственное юридическое бюро (при наличии).

4. Обязанности пациентов (их законных представителей) диспансерно-поликлинического отделения ГБУЗ ККНД

Во время нахождения в диспансерно-поликлиническом отделении ГБУЗ ККНД пациенты (их законные представители) обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья (здоровья пациента);
- соблюдать правила поведения пациента⁸ в медицинской организации, а также настоящие Правила;
- четко выполнять предписания, назначения и рекомендации медицинских работников, соблюдать режим лечения и диспансерного наблюдения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям диспансерно-поликлинического отделения;
- для достижения успеха лечения, в рамках исполнения обязанности по сохранению своего здоровья, максимально полно и точно, насколько это возможно, сообщать медицинским работникам интересующие их сведения о состоянии своего здоровья в настоящий момент и в прошлом, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, о ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, о предыдущих обращениях за специализированной (психиатрической, наркологической) помощью и проводимом лечении, о событиях и обстоятельствах своей жизни, имеющих значение для правильной диагностики и выбора лечебно-реабилитационной программы; об изменении своего состояния, о своих реакциях и ощущениях, возникающих в процессе лечения;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим, чистоту и порядок во всех помещениях диспансерно-поликлинического отделения ГБУЗ ККНД;
- соблюдать требования противопожарной безопасности;
- бережно обращаться с оборудованием и инвентарем ГБУЗ ККНД;
- нести при причинении вреда ГБУЗ ККНД (порча мебели, оборудования и инвентаря и т.п.) имущественную ответственность путем возмещения убытков в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации.

5. Запрет курения табака

5.1. Запрет курения табака – система мер, направленных на исключение употребления табачных изделий, включая установление полного запрета на курение на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских услуг, в целях предупреждения, возникновения заболеваний, связанных с воздействием окружающего табачного дыма и потребление табака, а также сокращения потребления табака.

5.2. Основанием для введения запрета на курение табака являются:

- Конституция РФ;
- Трудовой кодекс РФ;
- Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Рамочная конвенция ВОЗ по борьбе против табака;
- Нормы пожарной безопасности;
- Локальные нормативные акты организации.

5.3. Для предотвращения воздействия окружающего табачного дыма на здоровье человека, а также в целях предупреждения возникновения заболеваний, связанных с воздействием табачного дыма и потреблением табака, сокращения потребления табака и исключения возникновения пожаро- и взрывоопасных ситуаций пациентам (их законным

⁸ Ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

представителям) диспансерно-поликлинического отделения ГБУЗ ККНД запрещается курение табака на всей территории и во всех помещениях.

5.4. Несоблюдение пациентами (их законными представителями) диспансерно-поликлинического отделения ГБУЗ ККНД положений настоящего раздела Правил приравнивается к нарушению внутреннего распорядка и влечет принудительное выдворение за территорию ГБУЗ ККНД.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ГБУЗ ККНД и пациентами (их законными представителями)

6.1. Порядок рассмотрения устных и письменных жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться непосредственно к руководителю диспансерно-поликлинического отделения ГБУЗ ККНД, в администрацию ГБУЗ ККНД согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию ГБУЗ ККНД в письменном виде.

6.3. При личном приеме пациент (его законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.4. При устном обращении ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. Письменное обращение подается в произвольной форме. В обращении указываются фамилия, имя, отчество и почтовый адрес пациента (его законного представителя).

6.6. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.7. Регистрация обращений производится в приемной главного врача ГБУЗ ККНД, расположенной по адресу: г.Кемерово, ул. Карболитовская, 15.

6.8. Письменное обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись пациента (его законного представителя) с указанием фамилии, имени, отчества, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон для связи с заявителем. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены (либо их копии).

6.9. Письменное обращение, поступившие в ГБУЗ ККНД, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.10. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. По истечении срока, указанного в пункте 6.9 настоящих Правил, ответ на письменное обращение пациент (его законный представитель) может получить лично в приемной главного врача, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7. График работы сотрудников диспансерно-поликлинического отделения и должностных лиц ГБУЗ ККНД

7.1. График работы сотрудников диспансерно-поликлинического отделения ГБУЗ ККНД и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка.

7.2. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главным врачом, заместителями главного врача, пациент (его законный представитель) может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГБУЗ ККНД, на сайте организации (www.koknd42.ru).

7.3. Приемные дни главного врача ГБУЗ ККНД – в среду с 09:00 до 11:00 час. (по предварительной записи), заместителя главного врача по медицинской части – в понедельник с 09:00 до 11:00 час. (по предварительной записи).

8. Адреса и телефоны государственных и общественных органов, учреждений, организаций и должностных лиц, к которым можно обратиться в случае нарушения прав пациента, государственных юридических бюро и адвокатов, оказывающих бесплатную юридическую помощь в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи в Российской Федерации

Наименование	Телефон	Адрес
Территориальный орган Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу	44-10-93	г. Кемерово, ул. Сарыгина, 29
Министерство здравоохранения Кузбасса	58-43-56	г. Кемерово, пр. Советский, 58
Общественный совет по защите прав пациентов при Территориальном органе Росздравнадзора по Кемеровской области – Кузбассу	33-15-46	г. Кемерово, ул. Сарыгина, 29, оф. 305
Уполномоченный по правам человека в Кемеровской области – Кузбассу	58-71-19	г. Кемерово, Советский пр., 63, каб. 225
Некоммерческая организация «Центральная коллегия адвокатов г. Кемерово Кемеровской области № 1»	36-60-74	г. Кемерово, ул. Кирова, 14
«Кузбасская коллегия адвокатов № 42/7 Кемеровской области»	76-09-45 76-09-46	г. Кемерово, ул. Дзержинского, 5-А, оф.16
Некоммерческая организация «Коллегия адвокатов Ленинского района г. Кемерово Кемеровской области» № 2	53-66-22 51-36-07	г. Кемерово, б-р Строителей, 27, пом. 4
Некоммерческая организация № 120 «Коллегия адвокатов «Адвокаты Западно-Сибирского региона» Кемеровской области»	45-21-69	г. Кемерово, пр. Советский, 6, оф. 44.
Некоммерческая организация «Коллегия адвокатов № 4 Рудничного района г. Кемерово Кемеровской области»	64-32-89 64-15-97	г. Кемерово, ул. Институтская, 1, оф. 139