

Приложение 1 к приказу №139
от 16.02.2016

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач МБУЗ ЦРБ
Кравцова И.А.

« 16 » _____ 2016г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов в МБУЗ ЦРБ Обливского района.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации », Законом РФ № 2300 - 1 « О защите прав потребителей» от 07.02.1992 (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 01.07.2014г), Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Кодексом профессиональной этики и служебного поведения работников МБУЗ ЦРБ Обливского района (далее – МО), иными нормативно – правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МО, а также работников МО. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МО, а также на сайте МО в сети « Интернет».

2. Правила внутреннего распорядка включают:

- 2.1. Основные понятия;
- 2.2. Порядок обращения пациента;
- 2.3. Порядок госпитализации и выписки пациента;
- 2.4. Права и обязанности лечащего врача;
- 2.5. Права и обязанности пациента;
- 2.6. Правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре;
- 2.7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между больницей и пациентом;
- 2.8. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 2.9. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них;
- 2.10. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания;
- 2.11. Время работы больницы и ее должностных лиц.

3. В амбулаторно – поликлинических структурных подразделениях учреждения здравоохранения с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях – под роспись в медицинской документации.

2.1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

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.

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

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 Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет 11мес. 29дней могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

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

2.2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В УЧРЕЖДЕНИЕ

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону **03**.

Иностранным гражданам в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, последствия несчастных случаев, травм, отравлений), медицинская помощь оказывается в объеме необходимом для устранения угрозы жизни и или снятия острой боли, а также по эпидемиологическим показаниям. С уведомлением о поступившем пациенте дежурного администратора или заместителя главного врача по медицинской части.

После выхода из указанных состояний иностранным гражданам, не имеющим полиса ОМС, может быть оказана плановая медицинская помощь на платной основе.

При необходимости получения **амбулаторной медицинской помощи** пациент обращается в регистратуру поликлиники, которая является структурным подразделением учреждения, обеспечивающим регистрацию пациентов на прием к врачу и вызов врача на дом.

Режим работы поликлиники: понедельник – пятница с 07.30 – 18.00, суббота 07.30 – 14.00.

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29 ноября 2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» застрахованные лица, при обращении за медицинской помощью, обязаны предъявить полис обязательного медицинского страхования (действительный на момент обращения), документ, удостоверяющий личность, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

В регистратуре Учреждения при первичном обращении пациент оформляет заявление выбора гражданином МО при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи, подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (на основе Формы, утвержденной Приказом Минздрава России от 20.12.2012г №1177н). На пациента заводится 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), действующий контактный телефон. **Медицинская карта пациента является медицинской документацией Учреждения и хранится в регистратуре.** Медицинская карта на руки пациенту не выдается (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ), а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещений Учреждения без согласования с руководством Учреждения.

Предварительная запись пациента на прием к врачу поликлиники осуществляется посредством:

- запись при очном обращении в регистратуру поликлиники для взрослого населения (понедельник – пятница с 07.30 – 18.00, суббота с 07.30 – 14.00 тел. 8(863 96) 21-1-75))
- запись при очном обращении в регистратуру поликлиники для детского населения (понедельник – пятница с 07.30 – 18.00, суббота с 07.30 – 14.00 тел.8(863 96)21-1-82))
- запись по телефону регистратуры для взрослого населения (понедельник – пятница с 07.30 – 18.00, суббота с 07.30 – 14.00 тел. 8(863 96) 21-1-75))
- запись по телефону регистратуры для детского населения (понедельник – пятница с 07.30 – 18.00, суббота с 07.30 – 14.00 тел. 8(863 96) 21-1-82))
- запись через Web – форму в сети Интернет по адресу <http://www.gosuslugi-rostov.ru/>, <http://www.gosuslugi-rostov.ru/sites/28> круглосуточно.

Список справочных телефонов:

- заместитель главного врача по поликлиническим вопросам – 21-0-47
- регистратура для взрослых – 21-1-75
- регистратура детская – 21-1-82
- регистратура стоматологических кабинетов – 21-8-40

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» размещен на официальном сайте МО.

Официальный сайт МБУЗ ЦРБ Обливского района: <http://www.gosuslugi-rostov.ru/sites/28>

Запись пациента на амбулаторный прием осуществляется при наличии:

1. Документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении).
2. Страхового медицинского полиса.
3. Страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России (СНИЛС).
4. При получении платных медицинских услуг документа, удостоверяющего личность (паспорт).

Информацию

- о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов
- о порядке предварительной записи на прием к врачам
- о времени и месте приема населения главным врачом

пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле поликлиники, на интернет сайте учреждения.

При записи на прием у регистратора пациенту выдается талон на прием к врачу установленной формы. Количество выдаваемых талонов определяется согласно нормативам нагрузки врача. Врач может прервать прием больных для оказания неотложной помощи больному.

Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, в том числе в дневном стационаре осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

Вне очереди принимаются:

- участники Великой Отечественной войны
- ветераны и инвалиды боевых действий
- почетные доноры
- беременные
- медицинские работники

Медицинская помощь на дому оказывается пациентам:

- при инфекционных заболеваниях (грипп, ОРВИ в эпид. сезон);
- необходимости соблюдения пациентами домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;
- тяжелых хронических заболеваниях, ограничивающих пациента в передвижении;
- острых заболеваниях у детей до улучшения состояния их здоровья.

Прием вызовов на дом осуществляется по телефону:

- регистратура для взрослых – 21-1-75
- регистратура детская – 21-1-82

Участковый терапевт (педиатр) оказывает медицинскую помощь на дому в день поступления вызова. Время ожидания медицинского работника не превышает 6 часов с момента вызова. Объем медицинской помощи на дому определяется врачом, выполняется средним медицинским работником. Оказание медицинской помощи на дому жителям осуществляется в первую очередь участковыми терапевтами, ВОП, участковыми педиатрами. Консультации больных на дому узкими специалистами проводятся по назначению лечащего врача. При необходимости врач может проводить активное посещение больного на дому.

Оказание медицинской помощи на дому жителям села осуществляется фельдшерами ФАПов.

Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное лечащим врачом. Неявка на прием в назначенное время является **нарушением** больничного режима.

Диагностические службы (клинико – диагностическая лаборатория, кабинет функциональной диагностики, рентгенкабинет, кабинет ультразвуковых исследований и др.) принимают пациентов по направлениям врачей – специалистов поликлиники, лечащих врачей стационаров.

В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного или стационарного больного.

Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения прием переносится (кроме состояний, угрожающих жизни, неотложных состояний).

Учреждение не осуществляет прием пациентов не достигших 15 лет без сопровождения законных представителей (кроме состояний, угрожающих жизни, неотложных состояний).

Приём пациента.

При входе в Учреждение пациент надевает сменную обувь или бахилы.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала Учреждения.

Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Во время осмотра врач устанавливает диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента в доступной для него форме. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после

лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте амбулаторного больного.

Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

Предоставление амбулаторной помощи **по экстренным показаниям** (острые и внезапные ухудшения в состоянии здоровья, а именно: высокая температура (38 градусов и выше), острые и внезапные боли любой локализации, судороги, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача, обеспечивается на следующих условиях:

- прием пациента осуществляется вне очереди и без предварительной записи через кабинет неотложной помощи №5, независимо от прикрепления пациента к поликлинике;
- отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме.

2.3. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях осуществляется по направлению врачей поликлиники или дежурного врача.

Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования, в случае отсутствия полиса ОМС госпитализация проводится на платной основе, за исключением госпитализации в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства.

При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

- направление от врача поликлиники
- свидетельство о рождении или паспорт (несовершеннолетним старше 14 лет) + его ксерокопия (для иногородних)
- страховой полис ОМС + его ксерокопия (для иногородних)
- данные флюорографии
- справка об осмотре гинеколога (для женщин)

При госпитализации детей:

- паспорт родителя в случае госпитализации одного из родителей
- данные флюорографии и кровь на ОРС или RW (в случае госпитализации одного из родителей по уходу за ребенком)
- дети, поступающие на стационарное лечение, должны иметь справку об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение 21 дня до госпитализации

Срок годности справок и анализов – 10 дней, кровь на ВИЧ – 3 месяца, данные флюорографии – в течение 1 года.

Прием больных в стационар производится:

- экстренных больных- круглосуточно
- плановых больных – с 8.00 до 16.00, кроме субботы, воскресенья.

В случае необходимости один из родителей (законных представителей) может находиться вместе с больным ребенком. Питанием и койкой обеспечивается лицо ухаживающее за больным ребенком до 7 лет (за ребенком старше 7 лет – по медицинским показаниям). При этом лица, осуществляющие уход за больным ребенком обязаны соблюдать настоящие правила.

В случае госпитализации больного в стационар врач обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

При госпитализации больного дежурный персонал обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующие отделения с личной передачей его дежурной медицинской сестре.

Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента и/или его родителей с правилами внутреннего распорядка для пациентов стационара под роспись, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в больнице и на ее территории.

Отказ от госпитализации оформляется в соответствии с приказом главного врача МБУЗ ЦРБ Обливского района №462 от 07.10.2014 года. Если отказ от госпитализации угрожает жизни пациента поставить в известность в рабочее время заместителя главного врача по медицинской части, в нерабочее время, выходные, праздничные дни – дежурного администратора.

В случае поступления пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий, а также в бессознательном состоянии без документов врач, принимающий пациента обязан немедленно поставить в известность дежурного УВД по телефону 02.

Выписка из стационара производится ежедневно лечащим врачом.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В СТАЦИОНАРЕ.

Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях больницы и его структурных подразделений

запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в здания и служебные помещения МО крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях МО без разрешения Администрации;
- курить в зданиях, помещениях, на территории МО;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользоваться служебным телефоном;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенном для этого месте;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях МО, не предназначенных для потребления пищи;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из МО документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие – либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать на территории МО объявления без разрешения администрации МО;
- выполнять в помещениях МО функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях МО в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию(ям) МО;
- проносить в МО скоропортящиеся продукты;
- использовать в палатах МО электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа.

2.4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

1. Лечащий врач назначается руководителем медицинской организации (подразделения медицинской организации) или выбирается пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача руководитель медицинской организации (подразделения медицинской организации) должен содействовать выбору пациентом другого врача в **порядке**, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
2. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию пациента или его **законного представителя** приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
3. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации (подразделения медицинской организации) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, а также уведомить в письменной форме об отказе от проведения искусственного прерывания беременности, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, а также в случае уведомления в

письменной форме об отказе от проведения искусственного прерывания беременности должностное лицо (руководитель) медицинской организации (подразделения медицинской организации) должно организовать замену лечащего врача.

4. Лечащий врач, рекомендуя пациенту лекарственный препарат, медицинское изделие, специализированный продукт лечебного питания или заменитель грудного молока, обязан информировать пациента о возможности получения им соответствующих лекарственного препарата, медицинского изделия, специализированного продукта лечебного питания или заменителя грудного молока без взимания платы в соответствии с законодательством Российской Федерации.
5. Лечащий врач устанавливает диагноз, который является основанным на всестороннем обследовании пациента и составленным с использованием медицинских терминов медицинским заключением о заболевании (состоянии) пациента, в том числе явившемся причиной смерти пациента.
6. Диагноз, как правило, включает в себя сведения об основном заболевании или о состоянии, сопутствующих заболеваниях или состояниях, а также об осложнениях, вызванных основным заболеванием и сопутствующим заболеванием.
7. Отдельные функции лечащего врача по непосредственному оказанию медицинской помощи пациенту в период наблюдения за ним и его лечения, в том числе по назначению и применению лекарственных препаратов, включая наркотические лекарственные препараты и психотропные лекарственные препараты, руководителем медицинской организации при организации оказания первичной медико-санитарной помощи и скорой медицинской помощи могут быть возложены на фельдшера, акушерку в [порядке](#), установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

Пациент имеет право на:

- получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья от лечащего врача, 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;
- пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 «Об основах охраны здоровья граждан РФ». Вся информация для принятия пациентом решения предоставляется лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное

согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации;

- пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации;
- пациент имеет право на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- каждый застрахованный пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг, находящихся в МО в условиях, соответствующих санитарно – гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну (о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- возмещение вреда здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок МО;

ПАЦИЕНТ ОБЯЗАН

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- 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;
- пациенты находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в МО;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- посещать подразделения МО и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
- при посещении МО переобуваться в сменную обувь или надевать на обувь бахилы;
- бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МО.

2.6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В СТАЦИОНАРЕ.

В стационарных отделениях больницы устанавливается распорядок дня:

6.00 – 6.30	подъем, измерение температуры, утренний туалет
6.30 – 7.30	раздача лекарств, манипуляции
7.30 – 7.45	подготовка палат к обходу
7.45 – 8.00	смена дежурств
8.00 – 8.20	пятиминутка
8.20 – 9.30	завтрак
9.30 – 10.00	обход врача
10.00 - 13.30	выполнение врачебных назначений, выписка пациентов
13.30 – 14.30	обед
14.30 – 16.00	тихий час

16.00 – 17.00	манипуляции
17.30 – 18.00	ужин
18.00 – 20.00	оформление мед. документации
20.00 – 22.00	выполнение вечерних процедур
22.00	отбой

При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, гигиеническими принадлежностями, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

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

Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены.

В помещениях стационарных отделений запрещается:

- хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;
- использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;
- включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
- самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
- иметь колющие и режущие предметы. Бьющую посуду;
- использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача;
- совершать прогулки по территории больницы вне пешеходных зон;
- выходить за территорию больницы;
- категорически запрещается принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом.

При лечении в условиях стационара пациент обязан:

- соблюдать санитарно – гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
- соблюдать лечебно – охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
- незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи диарейном синдроме и т.д.

- продукты питания разрешенные для применения хранить в холодильнике в целлофановом пакете с указанием палаты и фамилии пациента, даты вскрытия упаковки.

Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов запрещенных к употреблению в больнице, а также требования к условиям хранения продуктов, указаны на информационном стенде отделений учреждения. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет. Пациент выписывается из стационара с отметкой о нарушении режима.

Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию заведующим отделением стационара.

Посещение больных осуществляется с 16.00 до 19.00 ежедневно; в выходные, праздничные дни по пропускам, выдаваемым заведующим отделением с 10.00 до 12.00, с 16.00 до 19.00.

Ответственность за нарушение Правил:

Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции применять иные меры воздействия предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

Нарушением, в том числе, считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения.

Правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре педиатрического отделения (инфекционного отделения)

Категорически запрещается:

- проносить и употреблять спиртные напитки;
- проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;
- курение в помещениях и на территории больницы;
- азартные игры;
- использование электронагревательных приборов, плиток, кипятильников, утюгов, телевизора;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, в период тихого часа;
- покидать самовольно территорию больницы;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- в летнее время при температуре воздуха не ниже 18 гр. Пациентам разрешаются прогулки, но только с разрешения лечащего врача.

В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Грязные подгузники, памперсы и другие использованные средства по уходу за ребенком и личной гигиены должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в санитарной комнате отделения. **Бросать их на пол категорически запрещено!** Строго соблюдать правила личной гигиены.

Прием пищи родителями, и кормление детей осуществляется в строго отведенное время, согласно принятому в отделении распорядку дня. Запрещается размещение и хранение пищевых продуктов, приготовленных к употреблению, на столах и тумбочках.

Продукты питания детей, не предусмотренные рационом питания больницы, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

Продукты питания должны храниться в холодильнике в целлофановом пакете с указанием палаты и фамилии пациента, даты вскрытия упаковки. Детское питание для грудных детей хранится в холодильнике для детского питания.

Общее правило – нельзя приносить:

- яйца, орехи, соленья, чипсы, сухарики, сыр, копчености;
- жаренные мясные продукты, колбасные изделия;
- молочные продукты;
- фруктовую газированную воду;
- продукты предприятий быстрого питания.

Допускаются к передаче:

- фрукты (кроме ягод и винограда);
- соки и компоты в фабричной упаковке;
- сухое печенье, вафли, сушки;
- с трехлетнего возраста детям можно минеральную воду без газа, питьевую или столовую, не лечебную.

Индивидуальный перечень допускаемых к передаче продуктов питания устанавливается в каждом отделении в зависимости от его специфики.

Запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столе или в кровати с опущенными бортиками, это может привести к падению и тяжелой травме.

Категорически запрещено давать ребенку лекарственные препараты, неразрешенные лечащим врачом.

Перед ежедневными обходами медицинского персонала палата, ребенок и внешний вид родителей должны быть приведены в порядок. Во избежание распространения респираторных инфекций родителям и детям, находящимся в отделении, не разрешено заходить в другие палаты.

При необходимости покинуть отделение, родитель должен оповестить об этом лечащего, дежурного врача или старшую медицинскую сестру.

Немедленно сообщайте врачу или медицинской сестре о:

- повышении температуры, насморке, кашле;
- появлении одышки или других расстройств дыхания;
- срыгивании, рвоте;
- вздутии живота или расстройстве/задержке стула;
- заторможенности, вялости или необычном беспокойстве ребенка;
- появлении сыпи и др. изменениях в состоянии здоровья.

Посещения больных возможно в строго отведенное для этого время с 16.00 до 19.00, в выходные и праздничные дни по пропускам, выдаваемым заведующим отделением с 10.00 до 12.00, с 16.00 до 19.00.

В исключительных случаях, возможно посещение больных с допуском в отделение, по согласованию с заведующим отделением.

Заведующий отделением имеет право отстранить родителя от ухода за ребенком, удалив его из отделения, в случае несоблюдения изложенных правил поведения. Больные допустившие нарушения, подлежат выписке с отметкой в больничном листе о нарушении режима.

Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в дневных стационарах.

Дневной стационар является структурным подразделением МО и предназначен для проведения профилактических, диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий больным, не требующим круглосуточного медицинского наблюдения в соответствии со стандартами и протоколами ведения больных.

Распорядок работы дневного стационара

8.00 – 8.20	пятиминутка
8.20 – 9.30	манипуляции, выполнение врачебных назначений
9.30 – 10.00	врачебный обход

2.7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ БОЛЬНИЦЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделению, заместителям главного врача, главному врачу согласно графика приема граждан с устным или письменным обращением.

При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

Письменный ответ дается по существу поставленных в обращении вопросов.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество (желательно полностью), 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 гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приемной главного врача, расположенной по адресу ул.

Луначарского,8. Время приема с 08.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 14.00.

Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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.

2.8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1.Каждый пациент 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.

2.Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении

лиц не достигших 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников если пациент дал письменное разрешение сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

2.9. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ.

1. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент (законный представитель) представляет письменное заявление на имя главного врача о предоставлении медицинских документов (их копий, выписок из них) с указанием медицинских документов, которые пациент намерен получить.

2. Предъявляет при подаче заявления, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них документ, удостоверяющий личность. Для граждан РФ в возрасте 15 лет и старше – паспорт гражданина РФ или временное удостоверение личности гражданина РФ, выдаваемое на период оформления паспорта. Законный представитель (доверенное лицо) пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

3. Заявление составляется в свободной форме и содержит:

- сведения о пациенте (Ф.И.О., адрес места жительства (места пребывания), почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и номер контактного телефона);
- в случае обращения от имени пациента его законного представителя – сведения о законном представителе;
- наименование медицинских документов, которые или копии которых пациент (его законный представитель, доверенное лицо) намерен получить, либо сведения, отражающие состояние здоровья пациента, которые должна содержать выписка из медицинских документов;
- сведения о способе получения пациентом (его законным представителем, доверенным лицом) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (при личном обращении, по почте);
- дату подачи заявления и подпись пациента (его законного представителя, доверенного лица).

4. Основанием для предоставления пациенту либо его законному представителю (доверенному лицу) оригиналов медицинских документов пациента является запрос иной медицинской организации в связи с проведением обследования, лечения пациента, медицинских экспертиз, медицинских освидетельствований и в иных случаях, связанных с оказанием пациенту медицинской помощи.

5. Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации заявления, за исключением случаев необходимости получения медицинских документов (их копий) и выписок из них в целях оказания пациенту медицинской помощи в экстренной или неотложной форме либо когда в заявлении определен иной срок предоставления медицинских документов (их копий, выписок из них).

6. Копии медицинских документов заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также круглой печатью, на оттиске которой должно идентифицироваться полное наименование медицинской организации.

7. Выписки из медицинских документов оформляются лечащим врачом, в соответствии с установленными требованиями. Подписываются лечащим врачом, заверяются личной печатью врача и печатью медицинской организации, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование медицинской организации.

8. Выписки из медицинских документов и копии медицинских документов оформляются и предоставляются пациенту или его законному представителю (доверенному лицу) в одном экземпляре. Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю (доверенному лицу) копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациентов.

9. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них фиксируется записью в журнале приема заявлений и выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

10. Бесплатное предоставление пациенту (его законному представителю, доверенному лицу) копий медицинских документов и выписок из них по его желанию осуществляется за определенный период времени, однократно и в количестве одного экземпляра, за исключением случаев, когда необходимость получения копий медицинских документов и выписок из медицинских документов предусмотрена законодательством Российской Федерации в целях реализации прав или обязанностей пациента. Повторная выдача копий медицинских документов и выписок из них осуществляется за плату.

2.10. ИНФОРМАЦИЯ О ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных

медицинских услуг", с каждым пациентом заключается соответствующий договор возмездного оказания медицинских и дополнительных услуг. В отношении несовершеннолетних пациентов такой договор подписывает законный представитель. Услуги оказываются без предварительной записи в соответствии с режимом работы МО. Оплата услуг производится пациентом через отделение Коммерческого Банка «Центр – Инвест» банка, находящегося по адресу: ст.Обливская, ул.Ленина, 59, через личный кабинет «Сбербанк онлайн» согласно утвержденному прейскуранту, действующему на момент заключения договора.

Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления размещены

- на стенде рядом с регистратурой (холл первого этажа)

- на сайте МО.

Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий. С графиком предоставления платных медицинских услуг можно ознакомиться на сайте МО, в регистратуре поликлиники, в 15 кабинете поликлиники, на кабинетах врачей оказывающих платные услуги.

2.117. ВРЕМЯ РАБОТЫ БОЛЬНИЦЫ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

1.Режим работы больницы круглосуточный.

2.Режим работы амбулаторно – поликлинической службы понедельник – пятница с 07.30 – 18.00, суббота 07.30 – 14.00.

В выходные дни помощь оказывается отделением скорой медицинской помощи, дежурными врачами.

3.Соблюдение распорядка дня, установленного в конкретном отделении стационара, является обязательным для всех пациентов и их законных представителей.

4.По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться к:

- заместителю главного врача по медицинской части ежедневно с 15.00 до 17.00 тел.22-4-15

- непосредственно к главному врачу больницы – вторник с 9.00 до 12.00, с 14.00 до 17.00 тел.21-4-80

Работает «горячая линия»: тел. 21-8-42 с 8.00 до 12.00, 14.00 до 17.00 ежедневно, кроме выходных.