

УТВЕРЖДАЮ
главный врач
КОГБУЗ «Лузская ЦРБ»
И.В. Семушина
«12» ноября 2015г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ КОГБУЗ «Лузская центральная районная больница»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов Кировского областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Лузская центральная районная больница» (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар и поликлиники, госпитализации и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в стационаре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяющий свое действие на всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в КОГБУЗ «Лузская ЦРБ» (далее – Больница) или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов больницы включают:

- 1.2.1. порядок обращения пациента;
- 1.2.2. порядок госпитализации и выписки пациента;
- 1.2.3. права и обязанности пациента;
- 1.2.4. правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре;
- 1.2.5. порядок разрешения конфликтных ситуаций между больницей и пациентом;
- 1.2.6. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 1.2.7. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.3. В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях больницы здравоохранения с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях - под роспись в медицинской документации.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В больнице оказываются амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. В случае самостоятельного обращения граждан либо доставки их в больницу по экстренным показаниям дежурным врачом больницы (фельдшер ОСМП) оказывается

необходимая первая медицинская помощь, медицинская помощь в экстренной и неотложной форме, решается вопрос о госпитализации.

Дежурный врач (фельдшер ОСМП) обязан немедленно поставить в известность дежурного МО МВД России «Лузский» по телефону «02» о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.

2.3. В случае обращения в стационар пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное отделение больницы. При отказе от госпитализации в инфекционное отделение, если состояние пациента позволяет, он может быть отправлен домой, при этом передается активное извещение в поликлинику. На инфекционных больных подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр эпидемиологии и гигиены» (форма 060/у).

2.4. Иностранцам 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.

После выхода из указанных состояний иностранцам гражданам, не имеющим полиса обязательного медицинского страхования, может быть оказана плановая медицинская помощь на платной основе.

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

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение на территории, в зданиях и помещениях больницы;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения (за исключением случаев, когда пациент нуждается в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи);
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

3. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ПАЦИЕНТА НА МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИЕ СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ БОЛЬНИЦЫ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, как правило, обращается в регистратуру поликлиники, детской консультации, Лаьского подразделения или на ФАП, которые являются структурными подразделениями больницы, обеспечивающими регистрацию пациентов на приём к врачу (фельдшеру ФАПа) и вызова врача (фельдшера ФАПа) на дом.

3.2. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане, постоянно проживающие в районе обслуживания, и иногородние граждане, постоянно проживающие в районе обслуживания, закрепляются за больницей для получения гарантированной первичной медико-санитарной помощи. Допускается получение

гарантированной первичной медико-санитарной помощи в больнице по месту временного жительства (по заявлению пациента и с разрешения руководителя больницы).

3.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациент, как правило, должен обращаться в отделение скорой медицинской помощи по телефону 03.

3.4. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в больнице (в поликлинике, Лальском подразделении, ФАПах и в стационаре) или на дому.

3.5. В регистратуре структурных подразделениях больницы на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством больницы.

3.6. В регистратуре поликлиники и Лальского подразделения, при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая хранится в регистратуре и в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- серия и номер паспорта;
- номер полиса ОМС;
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

3.7. Прием пациентов врачами поликлиники, Лальского подразделения проводится согласно графика. Врач может прервать прием пациентов для оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме пациенту.

При обращении за медицинской помощью в поликлинику пациент обязан:

- соблюдать режим работы больницы; требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемический режим;
- при посещении диагностических и лечебных кабинетов пользоваться сменной обувью, либо бахилами;
- выполнять назначения лечащего врача;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
- оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу больницы;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному врачу, персоналу больницы.

В помещениях больницы запрещается:

- находиться в верхней одежде;
- ставить детей на подоконники, пеленальные столы, стулья и банкетки для сидения;
- пользоваться лифтом детям без сопровождения родителей;
- громко разговаривать, шуметь;

- пользоваться сотовым телефоном на приеме;
- курение на территории, в зданиях и помещениях больницы;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения (за исключением случаев, когда пациент нуждается в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи).

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

Режим работы поликлиники: понедельник – пятница с 07.30 до 18.10, суббота с 08.00 до 14.00. Воскресенье – выходной.

Предварительная запись пациента на прием к врачу поликлиники осуществляется посредством:

- непосредственно в регистратуре;

- по телефону 5-10-72;

- на едином сайте электронной регистратуры Кировской области: <https://egisz.medkirov.ru/e-reg2.nsf/organizations.xsp>

- на сайте больницы (<http://luzacrb.medkirov.ru/>)

Запись пациента на амбулаторный приём 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)

Информацию

- о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов,
- о правилах вызова врача на дом,
- о порядке предварительной записи на прием к врачам,
- о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями
- адреса подразделений

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

При записи на прием в регистратуре пациенту выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии пациента, фамилии врача, специальности врача, номера кабинета, даты и времени явки к врачу, телефона регистратуры и адреса поликлиники. Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

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

При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан:

- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом,
- информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явиться на прием в указанное время.

Плановый приём врачами-специалистами осуществляется по направлению врача-терапевта участкового, врача общей практики (семейного врача) по предварительной записи, при необходимости срочной консультации (по экстренным показаниям) в день обращения.

Вне очереди принимаются:

- Инвалиды 1-ой и 2-ой группы;
- Дети-инвалиды;
- Герои Социалистического Труда и полные Кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Инвалиды Великой Отечественной войны;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Ветераны боевых действий;
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- Труженики тыла;

- Нетрудоспособные члены семьи погибшего (умершего) инвалида Великой Отечественной войны, участника Великой Отечественной войны, ветерана боевых действий;
- Почетные доноры;
- Ликвидаторы катастрофы на Чернобыльской АЭС, граждане, подвергшиеся радиационному облучению в Чернобыле и Семипалатинске;
- Социальные работники;
- Медицинские работники;

Медицинская помощь на дому оказывается пациентам:

а) при острых болезненных состояниях, не позволяющих пациенту самостоятельно посетить поликлинику:

- повышение температуры тела и невозможность посещения врача,
- ОРВИ и грипп во время эпидемического сезона,
- повышение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия,
- многократный жидкий стул,
- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности,
- головокружение, сильная тошнота, рвота;

б) хронические болезненные состояния, которые не позволяют пациенту самостоятельно посетить поликлинику:

- тяжелое течение онкологических заболеваний,
- инвалидность I и II гр. с выраженными нарушениями статодинамической функции,
- параличи, парезы конечностей,
- оформление рецептов для получения лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения в рамках дополнительного лекарственного обеспечения.

Приём вызовов на дом осуществляется по телефону. Вызов врача производится ежедневно с 08.00 до 12.00. В субботу можно вызвать дежурного врача с 08.00 до 12.00. Воскресенье выходной.

Врач-терапевт участковый, врач-педиатр участковый, врач общей практики (семейный врач) оказывает медицинскую помощь на дому в день поступления вызова. Время ожидания медицинского работника не превышает 8 часов с момента вызова. Объём медицинской помощи на дому определяется врачом, выполняется средним медицинским персоналом.

При вызове врача необходимо четко назвать свой адрес с указанием кода замка подъезда (при наличии), фамилию, имя и отчество (при наличии), год рождения, а также перечислить беспокоящие симптомы. К приезду врача подготовить паспорт и полис обязательного медицинского страхования.

Перед посещением медицинского работника на дому для соблюдения санитарно-гигиенических норм, просьба подготовить для врача, медицинской сестры чистое мыло, полотенце, бахилы и шпатель (ложку).

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

Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, кабинет функциональной диагностики, рентгенологический кабинет, кабинет ультразвуковых исследований и др.) принимают пациентов по направлениям врачей-специалистов поликлиники.

Порядок приёма пациентов, направленных на обследование и консультацию в поликлинику из других лечебных учреждений, регламентируется договором между больницей и этими лечебно-профилактическим учреждением. **В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения** пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного с подписью главного врача или заместителя главного врача.

Работают следующие комиссии:

- **Врачебная** (по пятницам с 8.30 – 12.00), каб. № 28:

1. продление листков нетрудоспособности свыше 15 дней
 2. направление больного на МСЭК
 3. оформление льготных рецептов
 4. выдача заключений на санаторно-курортное лечение
 5. выдача заключений на мероприятия медицинской реабилитации
 6. выдача заключений по периодическому медицинскому осмотру
 7. выдача заключений по допуску к профессиональной деятельности, обучению в образовательных учреждениях
 8. выдача направлений на высокотехнологичные методы лечения
 9. проведение экспертизы профессиональной пригодности некоторых категорий работников
 10. рассмотрение жалоб и обращений по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи
- Медицинская комиссия по выдаче медицинских справок о допуске к управлению транспортными средствами; комиссия для получения лицензии на право владения оружием; предварительные (периодические) медицинские осмотры - ежедневно с 15.00.**
- 3.9. Оказание медицинской помощи на дому жителям осуществляется в первую очередь врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами).

Вызов врача на дом осуществляется по телефону через регистратуру поликлиники. При необходимости врач может проводить активное посещение больного на дому.

Оказание медицинской помощи на дому жителям сельской местности осуществляется в первую очередь фельдшерами ФАПов. Консультации больных на дому сельских пациентов специалистами поликлиники проводятся при планово-консультативных выездах или по распоряжению главного врача или его заместителей.

3.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, адреса ближайших подразделений больницы, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники и Лальского подразделения.

3.11. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре поликлиники пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу.

Количество выдаваемых талонов к врачу определяется согласно нормативам нагрузки врача. Консультация больных в стационаре узкими специалистами и оказание медицинской помощи больным на дому проводится за счёт соответствующего уменьшения талонов, выдаваемых амбулаторным больным.

3.12. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется врачами поликлиники больницы после предварительного обследования больных с указанием предварительного диагноза и (или) дежурным врачом.

4. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

4.1. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- плановая госпитализация;
- по экстренным показаниям по направлению врачей и фельдшеров ОСМП,
- в порядке перевода, скорой медицинской помощи,
- возможно самостоятельное обращение больных.

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

4.3. Плановая госпитализация пациентов может осуществляться за счет средств ДМС при наличии договора на оказание медицинских услуг между страховой организацией и больницы.

Информация о наличии договоров, объемах и видах медицинской помощи пациентам по линии ДМС предоставляется в отделения.

4.4. При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

1. Направление от врача поликлиники
2. Свидетельство о рождении или паспорт (несовершеннолетним старше 14 лет)+его ксерокопия (для иногородних)
3. Страховой медицинский полис (либо полис ДМС)+ его ксерокопия (для иногородних)
4. Паспорт матери (несовершеннолетним младше 14 лет)
5. Данные флюорографии и кровь на RW (в случае госпитализации одного из родителей по уходу за ребенком)
6. Гарантийное письмо (направление) страховой организации, в случае госпитализации за счет средств ДМС.
7. Медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. Срок годности справок и анализов – 7 дней, кровь на ВИЧ – 3 месяца, данные флюорографии - в течение 1 года (до 6 месяцев для госпитализации родителей в педиатрическое отделение).

4.5. Дети, поступающие на стационарное лечение, должны иметь сведения об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение 21 дня до госпитализации.

4.6. Прием больных в стационар производится:

- экстренных больных – круглосуточно;
- плановых больных: - с 9.00. до 12.00, кроме субботы, воскресенья.

4.7. В случае необходимости один из родителей (законных представителей) или иной член семьи может находиться вместе с больным ребенком до 18 лет. При этом лица, осуществляющие уход за больным ребенком обязаны соблюдать настоящие Правила

4.8. Больные госпитализируются в педиатрическое отделение в возрасте от 0 до 15 лет, от 15 до 18 лет по согласованию с заместителем главного врача по медицинской части.

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

4.10. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

4.11. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается дежурным врачом. Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал больницы.

4.12. 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 больницы под роспись, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в больнице и на ее территории.

4.13. В случае отказа пациента от госпитализации дежурный врач оказывает больному необходимую медицинскую помощь и в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о состоянии больного, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

4.14. Выписка производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, лечащим врачом. Выписка из больницы разрешается:

- при улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другое учреждение здравоохранения;
- по письменному требованию родителей, либо другого законного представителя больного, если выписка не угрожает жизни и здоровью больного и не опасна для окружающих.

4.15. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в архив больницы.

4.16. При необходимости получения справки о пребывании (сроках пребывания) на стационарном лечении, выписки (копии) из медицинских документов и других документов необходимо

обратиться к заведующему отделением, в котором находился на лечении пациент, в установленные дни и часы приема. При этом пациенту необходимо заранее подать заявку в письменном виде и по истечении недели с момента подачи заявки пациент может получить запрашиваемый документ.

4.17. В случае доставки в организацию здравоохранения больных (пострадавших) в бессознательном состоянии без документов, удостоверяющих личность (свидетельства о рождении, паспорта), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, а также в случае их смерти, медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы по месту расположения больницы.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

5.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и нахождение в больнице 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 не чаще одного раза в год;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам больницы, в котором 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;
- 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.

5.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу больницы;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

6.1. В стационаре больницы устанавливается распорядок дня:

- 6.00 – 8.00 подъем, измерение температуры тела, утренний туалет пациентов, лечебные процедуры
- 8.00 – 8.40 завтрак
- 8.30 – 10.00 врачебный обход
- 8.30 – 12.00 лечебно-диагностическая работа (проведение исследований, операций, перевязок, консультаций, выполнение назначений, приём и выписка пациентов)
- 09.00 – 12.00 текущая уборка в отделении
- 11.00 – 12.00 посещение пациентов
- 12.30 – 13.10 обед
- 13.10 – 14.00 лечебные процедуры
- 14.00 – 16.00 Отдых (тихий час)
- 16.00 – 16.15 Измерение температуры тела, выполнение назначений врача
- 16.15 – 19.00 Посещение пациентов.
- 17.30 – 18.00 Ужин
- 18.00 – 21.30 Лечебные процедуры, подготовка к операции и диагностическим исследованиям
- 18.00 – 20.00 текущая уборка в отделении.
- 20.00 – 22.00 Обход дежурного врача
- 21.30 – 22.00 вечерний туалет
- 22.00 – 06.00 Сон, ночное наблюдение и уход за пациентами

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

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

6.4. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

6.5. В помещениях стационарных отделений запрещается:

- 6.5.1. хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
 - 6.5.2. хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
 - 6.5.3. использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;
 - 6.5.4. использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;
 - 6.5.5. включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
 - 6.5.6. самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
 - 6.5.7. иметь колющие и режущие предметы, бытовую посуду;
 - 6.5.8. использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
 - 6.5.9. совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача;
 - 6.5.10. совершать прогулки по территории больницы вне пешеходных зон;
 - 6.5.11. выходить за территорию больницы;
 - 6.5.12. курение на территории, крыльце, в фойе, лестничных площадках, коридорах, палатах, туалетах больницы;
 - 6.5.13. играть в азартные игры
- 6.6. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов запрещенных к употреблению в больнице, а также требования к условиям хранения продуктов, указаны на информационном стенде отделений больницы.

6.7. Категорически запрещается принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом.

6.8. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:

6.8.1. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);

6.8.2. соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

6.8.3. своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

6.8.4. незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

6.9. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

6.10. Посещение больных осуществляется ежедневно с 11.00 до 12.00, с 16.15 до 19.00.

6.11. Ответственность

6.11.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

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

6.11.3. 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 больницы до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК или МСЭК.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В СТАЦИОНАРЕ ПЕДИАТРИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ.

7.1. Категорически запрещается:

- проносить и употреблять спиртные напитки;
 - проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;
 - курение на территории, крыльце, в фойе, лестничных площадках, коридорах, палатах, туалетах больницы;
 - азартные игры;
 - использование электронагревательных приборов, плиток, кипятильников, утюгов, телевизоров;
 - 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.

7.2. 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!

7.3. Строго соблюдать правила личной гигиены. Тщательно и часто мыть руки.

7.4. 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.

7.5. Продукты питания детей, не предусмотренные рационом питания больницы, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Продукты питания должны храниться в холодильнике, расположенном на посту отделения, 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.

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

7.7. Категорически запрещено давать ребенку лекарственные препараты, неразрешенные лечащим врачом.

7.8. 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.

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

7.10. 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.

7.11. Посещения больных возможно в строго отведенное для этого время ежедневно с 11.00 до 12.00, с 16.15 до 19.00.

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

7.13. Заведующий отделением и медицинская сестра имеют право отстранить родителя от ухода за ребенком, удалив его из отделения, в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

7.14. Больные, допустившие нарушения, подлежат выписке с отметкой в больничном листе о нарушении режима.

8. ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ДНЕВНЫХ СТАЦИОНАРАХ

8.1. В дневные стационары госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

8.2. Прием пациентов, поступающих в дневные стационары в плановом порядке осуществляется в стационаре.

При поступлении в стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты). На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация, Пациент сопровождается персоналом в палату.

8.2. В случае отказа от госпитализации врач в журнале отказов от госпитализации делает запись о причинах отказа и принятых мерах (отказ установленного образца).

8.3. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму.

8.4. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

8.5. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.

8.5. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим дневным стационаром.

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ БОЛЬНИЦЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

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

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

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

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

9.4. 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.

9.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

9.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

9.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами больницы. 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.

10.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

10.3. В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.

10.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

11. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

11.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

11.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листки нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 N 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.07.2011 N 21286)

12. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

12.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг, приказа МЗ РО № 418 от 20.03.2012г., а так же законодательством Российской Федерации.

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

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

- на стенде рядом с регистратурой (холл первого этажа);
- на сайте больницы.

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

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

12.6. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области.

13. ВРЕМЯ РАБОТЫ БОЛЬНИЦЫ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

13.1. Режим работы больницы круглосуточный.

13.2. Режим работы поликлиники понедельник-пятница с 07.30 до 18.00, суббота с 08.00 до 14.00, выходные дни: воскресенье и нерабочие праздничные дни.

В выходные и нерабочие праздничные дни медицинская помощь оказывается отделением Скорой медицинской помощи, дежурными врачами больницы.

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

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

- заместителю главного врача по медицинской части ежедневно с 08.00 – 17.00 тел. 5-13-84 (стационар);
- заведующему поликлиникой- врачу-офтальмологу ежедневно с 08.00 – 17.00 тел. 5-22-73 (поликлиника);
- главному врачу больницы - вторник с 15.00 до 17.00 тел. 5-12-80;

Работает «горячая линия»: тел 5-12-80, 5-28-11- главный врач ; 5-13-84 – заместитель главного врача по медицинской части ; 5-17-38- главная медицинская сестра с 8.00 – 17.00

13.5. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.