***Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг***

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ОБЛАСТНОГО**

**ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**«РОСЛАВЛЬСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»**

1.            ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Правила внутреннего распорядка для пациентов ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ» (далее - Правила) - являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар, 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. 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 ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ» 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 стационарных структурных подразделениях учреждения здравоохранения с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся - под роспись в медицинской документации.

Глава 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1.        В учреждении оказываются стационарная медицинская помощь по адресу: г.

Рославль, 4-й Красноармейский пер., д. 6-а.

2.2.        В случае самостоятельного обращения граждан либо доставки их в учреждение по экстренным показаниям дежурным врачом больницы оказывается необходимая неотложная и первая медицинская помощь, решается вопрос о госпитализации.

Дежурный врач ( фельдшер ОСМП) обязан немедленно поставить в известность дежурного УВД 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 ЦРБ. 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.        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 или снятия острой боли, а также по эпидемиологическим показаниям.

После выхода из указанных состояний иностранным гражданам, не имеющим полиса ОМС, 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 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 необходимости в 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.

Глава 3 ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

3.1.        Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

-по направлению на плановую госпитализацию;

-по экстренным показаниям по направлению врачей и фельдшеров СМП,

-в порядке перевода, скорой медицинской помощи,

-              возможно самостоятельное обращение больных.

3.2.        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.

3.3.        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 + его ксерокопия ( для иногородних)

3.4.        Дети, поступающие на плановую госпитализацию должны иметь сведения об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение 21 дня до госпитализации, сведения о прививках против полиомиелита.

3.5.        Прием больных в стационар производится:

-              экстренных больных - круглосуточно;

-              плановых больных: - с 9.00. до 12.00, кроме субботы, воскресенья.

3.6.        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

3.7.        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.

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

3.9.        При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

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

3.11.      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, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в больнице и на ее территории.

3.12.      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.

3.13.      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.

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

3.15.      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.

3.16.      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

Глава 4. 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».

4.1.        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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

•             облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

•             перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача 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 учреждения здравоохранения, 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.

4.2.        Пациент обязан:

•             соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;

•             бережно относиться к имуществу учреждения;

•             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.

Глава 5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

5.1.        В стационарных отделениях больницы устанавливается распорядок дня: :

6.30       подъем, измерение температуры

7.30       утренний туалет пациентов

8.0          раздача лекарств

9.0          завтрак

10.0       врачебный обход

10.0       - 13.00 выполнение врачебных назначений

10.0       - 12.00 посещение пациентов родственниками, свободное время

13.0       - 14.00 обед

15.0       - 16.00 тихий час

17.0       - 18.00 посещение пациентов родственниками, свободное время

18.0       - 19.00 ужин

19.0       - 21.00 выполнение врачебных назначений

21.0       - 22.00 вечерний туалет

22.0       - отход ко сну

5.2.        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.

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

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

5.5.        В помещениях стационарных отделений запрещается:

5.5.1.     хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;

5.5.2.     хранить в палате опасные и запрещенные предметы;

5.5.3.     использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;

5.5.4.     использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;

5.5.5.     включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;

5.5.6.     самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;

5.5.7.     иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;

5.5.8.     использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;

5.5.9.     совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача;

5.5.10.  совершать прогулки по территории больницы вне пешеходных зон;

5.5.11.  выходить за территорию больницы.

5.6.        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 учреждения.

5.7.        Категорически принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом.

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

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

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

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

5.8.4.     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.

5.9.        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.

5.10.      Посещение больных осуществляется с 10.00-12.00 и с 17.00 до 19.00 ежедневно.

5.11.      Ответственность

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

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

5.11.3.  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 учреждения до завершения курса лечения;

-              одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

Глава 6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ

ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В СТАЦИОНАРЕ ПЕДИАТРИЧЕСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ.

6.1.        Категорически запрещается:

-              проносить и употреблять спиртные напитки;

-              проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;

-              курение табака на 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.

6.2.        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!

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

6.4.        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.

6.5.        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. 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.

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

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

6.8.        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.

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

6.10.      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.

6.11.      Посещения больных возможно в строго отведенное для этого время с 10.00-12.00 и с

17.0       до 19.00.

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

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

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

Глава 7. ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПРИ ОКАЗАНИИ

МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ДНЕВНЫХ СТАЦИОНАРАХ

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

7.2.        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.

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

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

7.4.        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.

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

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

Глава 8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ

БОЛЬНИЦЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

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

8.1.        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.

8.2.        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.

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

8.4.        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.

8.5.        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.

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

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

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

Глава 9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ

ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

9.1.        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.

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

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

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

Глава 10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ

ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

10.1.      Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Приказ Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 N 624н "Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности).

10.2.      Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок 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)

Глава 11. ВРЕМЯ РАБОТЫ БОЛЬНИЦЫ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

11.1.      Режим работы больницы круглосуточный.

11.2.      В выходные дни помощь оказывается отделением Скорой медицинской помощи, дежурными врачами лечебно-профилактического учреждения.

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

11.4.      По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться к: - главному врачу Базылеву Виктору Александровичу, номер телефона: 8(448134) 4-09-05, либо заместителю главного врача по лечебной части Фролковой Людмиле Владимировне телефон: 8 (48134) 6-13-21 .

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ПОЛИКЛИНИК ОБЛАСТНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «РОСЛАВЛЬСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ

БОЛЬНИЦА»

1.            Общие положения

Правила внутреннего распорядка ОГБУЗ «Рославльская ЦРБ»(далее поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.

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

1.3.        Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию 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.

1.4.        Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-              порядок обращения пациента в поликлинику;

-              права и обязанности пациента;

-              порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом;

-              порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-              порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

-              график работы учреждения и его должностных лиц;

-              информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5.        Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2.            Прядок обращения пациентов в поликлинику

2.1.        Для получения амбулаторной помощи в поликлинике Пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС. В регистратуре учреждения при первичном обращении 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) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС).

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором.

2.2.        Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением: ветеранов войны, членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом (в пределах медико -экономических стандартов).

Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении определено действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема может увеличиваться, так как врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.

2.3.        Приём детского населения ведётся по адресу: г. Рославль, ул. Б. Смоленская д. 4:

1)            в день обращения в порядке живой очереди;

2)            путем записи на прием к врачу через портал самозаписи;

3)            по телефону.

2.3.1.     Приём взрослого населения к специалистам осуществляется по адресу: г. Рославль 15 микрорайон:

1)            путем записи на прием к врачу через портал самозаписи;

2)            путем записи на прием к врачу через инфомат;

3)            в день обращения в порядке живой очереди;

4)            по телефону.

Приём в поликлинике ведется согласно режима и графика работы.

Приём по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи, вне общей очереди и независимо от прикрепления пациента к поликлинике.

2.5.        Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, его замами и заведующими отделений, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, на сайте учреждения

2.6.        В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить амбулаторную карту и талон амбулаторного пациента в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса.

2.7.        Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб обеспечиваются лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию. Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий. При этом лечащий врач обязан обеспечить пациенту своевременную консультацию.

3.            Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан (ФЗ № 323 от 21 ноября 2011 года).

3.1.        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 и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

-              облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

-              перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;

-              обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

-              добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

-              отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

-              обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, 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;

3.2.        Пациент обязан:

-              соблюдать режим работы организации;

-              соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;

-              правила поведения в общественных местах;

-              соблюдать требования пожарной безопасности;

-              соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

-              соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания

лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

-              сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

-              уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

-              оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

-              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;

-              уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

-              бережно относиться к имуществу организации;

-              при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

-              уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

-              соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

4.            Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1.        Обращение (жалоба) подается в письменном виде: первый экземпляр - главному врачу Базылеву Виктору Александровичу, номер телефона: 8(448134) 4-09-05, заместителю главного врача по поликлинической работе Савченковой Наталье Владимировне телефон: 8(48134) 2-02-19, заведующему детской поликлиникой Мочаловой Наталье Юрьевне 8 (48134)40581заместителю главного врача по лечебной части Фролковой Людмиле Владимировне телефон: 8 (48134) 6-13-21 . Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган - департамент здравоохранения Смоленской области или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

4.3.        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.

4.4.        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.

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

4.6.        Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

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

5.            Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1.        Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2.        В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

6.            Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или

другим лицам.

6.1.        Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Приказ Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 N 624н "Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности).

6.2.        Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3.        Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7.            График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

7.2.        Режим работы поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3.        Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заведующими осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой и на официальном сайте учреждения.

8.            Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1.        Платные услуги населению предоставляются Поликлиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической медицинской помощи.

8.2.        Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

8.3.        Учреждение здравоохранения оказывает платные услуги согласно прейскуранту, утвержденному главным врачом учреждения.

8.4.        Экстренная медицинская помощь оказывается бесплатно. Платные услуги не должны оказываться в случае экстренной помощи пациентам до момента стабилизации состояния здоровья при отсутствии страхового медицинского полиса (кроме случаев использования с согласия пациента альтернативных методик, к которым нет прямого показания, а также дополнительных медицинских услуг).

8.5.        Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.14. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.