**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО  РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ КРАЕВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №3, г. БИЙСК»**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

 Правила внутреннего распорядка для пациентовкраевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская больница №3, г. Бийск» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар и поликлинику, 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 в поликлинику и женскую консультацию.

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  КГБУЗ «Городская больница №3, г. Бийск» » 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 учреждения здравоохранения с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях - под роспись в медицинской документации.

**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

2.1. В учреждении оказываются амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

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   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 ЦГБ. 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 и (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.

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

При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, как правило, обращается в регистратуру поликлиники,  женской консультации, которые являются структурными подразделениями учреждения обеспечивающими регистрацию больных на приём к врачу и вызова врача на дом.

В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане, постоянно проживающие в  районе обслуживания, и иногородние  граждане, постоянно проживающие в  районе обслуживания, закрепляются за учреждением для получения гарантированной первичной медико-санитарной помощи. Допускается получение гарантированной первичной медико-санитарной помощи в учреждении по месту временного жительства (по заявлению пациента и с разрешения руководителя учреждения).

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

Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в учреждении (в поликлинике и в стационаре) или на дому.

В регистратуре структурных подразделениях учреждения 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.

В регистратуре поликлиники и женской консультации при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая храниться в регистратуре и 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, регистрационное свидетельство);

- серия и номер паспорта;

- личный номер;

- гражданство;

- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);

- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

Приём больных врачами поликлиники, женской консультации проводится согласно графику. Врач может прервать приём больных для оказания неотложной помощи больному.

**При обращении за медицинской помощью в поликлинику пациент обязан:**

* соблюдать режим работы медицинского учреждения; 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 ЛПУ;
* при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу поликлиники.

**В помещениях медицинского учреждения запрещается:**

* находиться в верхней одежде;
* cтавить детей на подоконники, стулья и банкетки для сидения;
* громко разговаривать, шуметь;
* пользоваться сотовым телефоном на приеме;
* курить в зданиях и помещениях ЛПУ;
* распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
* появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (за исключением случаев когда пациент нуждается в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи).

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

Режим работы поликлиники: понедельник – пятница с  7.30 до 18.00, суббота с 7.30 до 15.00. Воскресенье – выходной.

Предварительная запись пациента на прием  к врачу поликлиники и вызов врача на дом осуществляется посредством:

- непосредственно в регистратуре;

- по телефону **36-32-64;** **36-32-54;**

- по инфомату;

- на сайте учреждения.

**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 заместителем
* адреса подразделений

**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 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 явится на прием в указанное время.

**Плановый приём врачами-специалистами** осуществляется по направлению участкового врача-терапевта по предварительной записи, при необходимости срочной консультации (по экстренным показаниям) в день обращения.   
  
**Вне очереди принимаются:**

* Герои Советского Союза
* Герои РФ и полные Кавалеры ордена Славы
* Герои Социалистического Труда и полные Кавалеры ордена Трудовой Славы
* Инвалиды и участники Великой Отечественной войны
* Ветераны и инвалиды боевых действий
* Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
* Бывшие несовершеннолетние узники фашизма
* Почетные доноры
* Медицинские работники

**Медицинская помощь на дому оказывается пациентам:**

* при инфекционных заболеваниях
* необходимости соблюдения пациентами домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом
* острых заболеваниях и тяжелых хронических заболеваниях, ограничивающих пациента в передвижении.

***Приём вызовов на дом осуществляется по телефону 36-32-54, а также на сайте поликлиники.***  
**Участковый терапевт оказывает медицинскую помощь на дому** в день поступления вызова. Время ожидания медицинского работника не превышает 6 часов с момента вызова. Объём медицинской помощи на дому определяется врачом, выполняется средним медицинским персоналом.  
  
**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, отделение функциональной диагностики, рентгенодиагностическое отделение, кабинет ультразвуковых исследований и др.) принимают пациентов по направлениям терапевтов и врачей-специалистов поликлиники.   
  
**Порядок приёма пациентов, направленных на обследование и консультацию в поликлинику из других лечебных учреждений,** регламентируется договором между поликлиникой и этими ЛПУ. **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 заместителя главного врача.

**Работают  следующие комиссии:**

- **Врачебная**  (ежедневно с  8.00 – 14.00 ),  каб. № 18:

1. продление листков нетрудоспособности свыше 15 дней

2. направление больного на МСЭ

3. оформление льготных рецептов

4. выдача заключений на санаторно-курортное лечение

5.выдача заключений по периодическому медицинскому осмотру

6. выдача заключений по допуску к профессиональной деятельности, обучению в образовательных учреждениях

7. выдача направлений на высокотехнологичные методы лечения

8. проведение экспертизы профессиональной пригодности некоторых категорий работников

9. рассмотрение жалоб и обращений по вопросам, связанных с оказанием медицинской помощи

**- Медицинская комиссия по выдаче медицинских справок о допуске  к  управлению транспортными средствами; комиссия для получения лицензии на право владения оружием работает еженедельно - среда, четверг с 14.00 до 16.00. - --**

**Предварительные (периодические)  медицинские осмотры** -  ежедневно с 8.30.

**Выдача - направлений в краевые и иные учреждения производится** ежедневно в каб. № **17 - рецептов лицам, пользующимся льготными лекарственными препаратами**  -  ежедневно  в каб. № 1 с 8.00 до 18.00.

      Лекарственные средства по ОНЛС  выписываются  у врача терапевта участкового по месту жительства .

   Маломобильным  больным льготные лекарственные средства доставляются на дом.

Оказание медицинской помощи на дому жителям  осуществляется в первую очередь участковыми терапевтами.

Консультации больных на дому узкими специалистами проводятся по назначению участкового терапевта или заместителя главного врача.

Вызов врача на дом осуществляется по телефону **36-32-54** через регистратуру поликлиники и на сайте учреждения. При необходимости врач может проводить активное посещение больного на дому.

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 и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, 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 .

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.

Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется амбулаторно-поликлиническими подразделениями учреждения после предварительного обследования больных с указанием предварительного диагноза.

**ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА**

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.

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.

При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

1. Направление от врача поликлиники.

2. Паспорт + его ксерокопия ( для иногородних).

3. Страховой медицинский полис + его ксерокопия ( для иногородних).

4. Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России (СНИЛС)

Срок годности справок и анализов – 14 дней, 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 госпитализации больного в стационар врач обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

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

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 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.

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.

Выписка из стационара 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.

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

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.

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

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ**

В стационарных отделениях больницы установлен распорядок дня:

6.30 – 6.45      подъем, измерение температуры

7.00 – 7.30      утренний туалет пациентов

7.30 – 8.00      раздача и прием лекарств

8.00 – 9.00      завтрак

9.00 – 11.00 свидания с посетителями

10.00 – 11.00    врачебный обход

11.30 – 13.00 выполнение врачебных назначений

13.00 – 14.00  обед, прием лекарств

14.00 – 16.00  тихий час

16.00 – 17.00 измерение температуры, выполнение врачебных назначений

16.00 – 19.00 посещение  пациентов родственниками, свободное время

18.00 – 19.00 ужин, прием лекарств

19.00 – 20.00 прогулка (летом)

20.00 – 21.00 выполнение врачебных назначений

21.00 – 22.00  вечерний туалет

22.00 -            отход ко сну

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.

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

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

В помещениях стационарных отделений запрещается:

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

2. хранить в палате опасные и запрещенные предметы;

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

4. использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;

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

6. самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;

7. иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;

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

9. совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача;

10. совершать прогулки по территории больницы вне пешеходных зон;

11. выходить за территорию больницы.

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.

Категорически запрещено принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом.

При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент **обязан:**

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

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

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

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.

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.

Посещение больных осуществляется с 16.00 до 19.00 ежедневно; в выходные, праздничные дни с 9.00 до 12.00, с 16.00  до 19.00.

**Ответственность.**

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную 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;

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

- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК  или МСЭ.

**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».

**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.

**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.

**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.  
 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. 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.  
 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.   
 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.   
 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.  
 Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.   
 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ**

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.

В отношении лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

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

**ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ**

  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.  
 Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.  
 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](http://p109.spb.ru/index.php?option=com_content&view=category&id=45&Itemid=68) учреждения

Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.   
 Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата  категорически **запрещена**!   
 Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

**ВРЕМЯ РАБОТЫ БОЛЬНИЦЫ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

Режим работы больницы круглосуточный.

Режим работы амбулаторной службы с 07.30 до 18.00 рабочие дни, суббота с 07.30 до 15.00, воскресенье - выходной.

В выходные  дни  помощь оказывается  отделением Скорой медицинской помощи.

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

По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться к:

- заместителю главного врача по ЭВН Гордеевой М.Л. - понедельник с 10.00 до 12.00 (поликлиника) тел. 36-66-63

- заведующей поликлиникой Майдуровой Т.В. – вторник с 10.00 до 12.00 (поликлиника) тел. 36-45-35

- заведующей 1-м терапевтическим отделением поликлиники Максимихиной О.В.- среда с 10.00 до 12.00 (поликлиника) тел. 34-66-04

- заведующей 2-м терапевтическим отделением поликлиники Шеремет В.С. – четверг с 10.00 до 12.00 (поликлиника) тел. 34-66-17

- заведующей женской консультацией Алексеевой Т.В. – вторник с 11.00 до 13.00 (женская консультация) тел. 36-26-62

- заведующему терапевтическим отделением Вольпе С.Л. - среда с 11.00 до 13.00 (стационар) тел. 34-84-80

- заведующему неврологическим отделением Шебалину Г.П. – четверг с 14.00 до 16.00 (стационар) тел. 36-71-16

- непосредственно к главному врачу больницы Иванову С.Ф. - пятница  с. 10.00 до 12.00  (поликлиника) тел. 36-32-63.

**Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.**