



«УТВЕРЖДАЮ»:

Главный врач

ГБУЗ «Областная детская больница»

Л.Ю. Фатеева

_____ 2015 года

**Правила
внутреннего распорядка для потребителей услуг
ГБУЗ «Областная детская больница»¹**

¹ГБУЗ «Областная детская больница» далее именуется «Учреждение»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ГБУЗ «Областная детская больница» (далее именуются – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ правоотношения между потребителями услуг (пациентом, иными лицами) и Учреждением при получении услуг.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», иными актами.

1.3. Правила определяют нормы поведения пациента и иных лиц при получении медицинской помощи, услуг медицинского сервиса и услуг, косвенно связанных с медицинскими.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения и на официальном сайте Учреждения по адресу в сети интернет: odb.minzdravsakhalin.ru.

2. Основные понятия

2.1. Учреждение оказывает медицинские и иные услуги на основании положений Устава Учреждения и лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной министерством здравоохранения Сахалинской области.

2.2. Медицинская услуга – мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.

2.3. Медицинская помощь – комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и пр.), направленных на удовлетворение потребностей физических лиц в поддержании и восстановлении здоровья.

2.4. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими – услуги физическим лицам и организациям, выполняемые в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

2.5. Пациент – лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а также пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

2.6. Законные представители пациента – лица, определенные законодательством РФ.

2.7. Лица, не являющиеся законными представителями пациента – члены семьи, родственники, иные лица, под наблюдением которых находится несовершеннолетний.

2.8. Если иное не указано в Правилах, законные представители пациента и лица, не являющиеся законными представителями пациента, далее совместно именуются «представители».

2.9. Посетителем признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещениях или на территории Учреждения, для которого Учреждение не является местом работы.

2.10. Заявитель – физическое лицо или организация, обращающиеся в Учреждение за получением услуг медицинского сервиса и (или) услуг, косвенно связанных с медицинскими.

2.11. Законный представитель пациента, лицо, не являющееся законным представителем пациента, посетитель, заявитель совместно именуется «иные лица».

2.12. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет включительно могут находиться в помещениях Учреждения только в сопровождении совершеннолетних представителей.

2.13. Лечащий врач – это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Учреждении; лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

2.14. При несоблюдении пациентом (представителем) настоящих правил или предписаний лечащего врача Учреждение вправе ограничить совместное пребывание представителя с пациентом, ограничить посещение представителем пациента, ограничить пребывание представителя в помещениях и на территории Учреждения.

2.15. За грубое нарушение Правил пациентом (представителем) Учреждение вправе осуществить выписку пациента (представителя), если это не угрожает его жизни и здоровью.

2.16. При несоблюдении посетителем, заявителем настоящих Правил Учреждение вправе ограничить пребывание посетителя, заявителя в помещениях и на территории Учреждения.

2.17. Попытка передачи денег за оказываемые услуги работникам Учреждения может быть квалифицирована как попытка дачи взятки и преследуется по Уголовному кодексу РФ.

3. Порядок госпитализации

3.1. В стационар Учреждения госпитализируются дети в возрасте до 14 лет включительно (14 лет 11 месяцев 29 дней).

В плановом порядке дети госпитализируются в стационар с согласия и в сопровождении представителей.

3.2. Иностранным гражданам, лицам без гражданства медицинская помощь в плановом порядке оказывается при условии предоставления:

- письменных гарантий исполнения обязательства по оплате фактической стоимости медицинских услуг или предоплаты медицинских услуг, исходя из предполагаемого объема предоставления этих услуг, за исключением случаев, когда указанные лица являются застрахованными в соответствии с Федеральным законом «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;
- необходимой медицинской документации (выписка из истории болезни, данные клинических, рентгенологических, лабораторных и других исследований) при ее наличии.

3.3. В случаях, когда необходима экстренная госпитализация ребенка, находящегося без сопровождения представителей, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах ребенка решает консилиум с последующим уведомлением законных представителей.

3.4. Учреждение не обеспечивает въезд личного автотранспорта на территорию Учреждения с целью госпитализации и посещения пациентов за исключением случаев самостоятельной доставки тяжелобольных для оказания экстренной медицинской помощи.

4. Порядок обращения в консультативно-специализированное отделение

4.1. Консультативно-специализированное отделение (далее именуется «КСО») ведет прием детей в возрасте до 17 лет включительно (17 лет 11 месяцев 29 дней), проживающих на территории Сахалинской области при наличии направления и решения врачебной комиссии, заверенного печатью.

4.2. Для получения консультативной помощи пациент (представитель) обращается в регистратуру Учреждения.

При первичном или повторном обращении необходимо представить документ, удостоверяющий личность ребенка и представителя, действующий страховой полис, СНИЛС, справку МСЭ (при наличии).

В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре. Медицинская карта амбулаторного больного на руки пациенту (представителю) не выдается. Медицинская карта амбулаторного больного переносится в кабинеты КСО регистратором.

4.3. Время, отведенное на прием больного в КСО, определено действующими расчетными нормативами.

Пациент (представитель) получает в регистратуре талон с указанием времени приема. Прием в КСО организован по скользящему графику.

4.4. При обращении в КСО пациент (представитель) должен иметь на руках:

- направление с указанием цели консультации и установленного или предполагаемого диагноза;
- результаты предшествующих исследований и врачебных консультаций;
- подробную выписку из истории развития ребенка (форма 112/у);
- обоснование направления на консультацию;
- общий анализ крови (давность не более 30 дней со дня проведения исследования);
- общий анализ мочи (давность не более 30 дней со дня проведения исследования);
- анализ кала на яйца глистов, соскоба на энтеробиоз;
- результаты других методов исследования по профилю заболевания (например, рентгенографию, ЭКГ, данные УЗИ и пр.).

При повторном направлении на консультацию в выписке должны быть представлены сведения о выполнении предыдущих рекомендаций и их эффективности.

4.5. В случае сопровождения детей лицами, не являющимися законными представителями, указанным лицам необходимо иметь доверенность от законного представителя пациента с указанием объема их полномочий по представительству пациента.

Указанный документ удостоверяется в нотариальной или приравненной к нотариальной форме.

4.6. Объем диагностических и лечебных мероприятий для каждого пациента в условиях КСО определяется врачом-консультантом в пределах медико-экономических стандартов.

4.7. Консультации врачей-специалистов диагностических служб обеспечиваются врачом-консультантом, который дает пациенту (представителю) направление на консультацию.

4.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями можно получить в справочном окне регистратуры и на информационных стендах, расположенных в холле главного корпуса Учреждения.

4.9. Адрес КСО: Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, д. 311, главный корпус, 1 этаж.

4.10. Время работы КСО с 8⁰⁰ до 16⁰⁰ ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней.

4.11. Запись на прием осуществляется по телефонам (4242) 22-97-30, (4242) 49-81-38 и при непосредственном обращении в регистратуру при наличии направления.

5. Порядок обращения в кабинет неотложной травматологии (травмпункт)

5.1. В травмпункте проводится терапевтическое и (или) хирургическое лечение больных с травмами и острыми заболеваниями костно-мышечной системы, оказывается неотложная антирабическая помощь при укусах животных, осуществляется удаление клещей, при наличии показаний проводится направление пациентов в стационар и долечивание больных с травмами после выписки из стационара.

5.2. Травмпункт работает ежедневно с 09⁰⁰ до 18⁰⁰ без выходных дней и перерыва на обед.

5.3. Прием первичных больных ведется в порядке живой очереди по мере поступления пациентов.

Повторный прием осуществляется по талонам, выданным накануне.

Вне очереди принимаются пациенты с обильно кровоточащими ранами, открытыми переломами, острыми вывихами, обширными свежими повреждениями, с явлениями выраженного болевого синдрома, с признаками черепно-мозговой травмы, явлениями острой сердечно-сосудистой и дыхательной недостаточности.

6. Порядок направления пациентов в медицинские организации за пределы Сахалинской области

6.1. Направление пациентов в федеральные медицинские организации за пределы Сахалинской области для оказания специализированной медицинской помощи осуществляется при наличии медицинских показаний при условии:

- нетипичного течения заболевания и (или) отсутствия эффекта от проводимого лечения;
- необходимости применения методов лечения, не выполняемых в Учреждении и медицинских учреждениях Сахалинской области;
- высокого риска хирургического лечения в связи с осложненным течением основного заболевания или наличием сопутствующих заболеваний;
- необходимости выполнения повторных хирургических вмешательств, не выполняемых в Учреждении;
- необходимости дополнительного обследования в диагностически сложных случаях и (или) комплексной предоперационной подготовки у больных с осложненными формами заболевания и (или) сопутствующими заболеваниями для последующего хирургического лечения;
- необходимости повторной госпитализации по рекомендации федеральной медицинской организации.

6.2. В случае выявления у пациента медицинских показаний для оказания специализированной медицинской помощи в федеральной медицинской организации лечащий врач оформляет выписку из медицинской документации пациента и направляет ее в клинику для решения вопроса о возможности и сроках госпитализации пациента.

6.3. Пациент направляется на госпитализацию за пределы Сахалинской области после получения решения врачебной комиссии федеральной медицинской организации и вызова.

7. Права, обязанности пациентов и иных лиц

5.4. Пациент (законный представитель пациента) имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с законодательством РФ;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья (основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов, их копий и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

5.5. Лица, не являющиеся законными представителями пациента, имеют право:

- осуществлять сопровождение пациента;
- реализовывать права пациента в объеме полномочий, определенном законным представителем пациента.

5.6. Пациент (представитель) обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению здоровья пациента;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- являться на прием, лечебно-диагностические процедуры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство, согласия на обработку персональных данных, договора на оказание платных медицинских услуг и пр.);
- предупреждать о невозможности явки на прием к врачу для получения лечебно-диагностических процедур по уважительной причине;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, настоящие Правила, распорядок отделения;
- дать согласие на обработку персональных данных;
- подтвердить в письменной форме добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него;
- сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, а также об известных пациенту (представителю) аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут оказать влияние на качество услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.

7.4. Пациенты, иные лица обязаны:

- соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения, нормы поведения в общественных местах;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к пациентам и иным лицам;
- проявлять в общении с работниками Учреждения такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, нарушающих права пациентов, иных лиц и работников Учреждения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения. В случае причинения ущерба имуществу (уничтожение, порча, повреждение, хищение и пр.) возместить убытки;
- соблюдать чистоту и тишину в помещениях и на территории Учреждения.

7.5. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил, обеспечения личной безопасности людей, пациентам, иным лицам запрещается:

- проносить в Учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие или применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях без разрешения руководящего персонала;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других, не предназначенных для этого помещениях;
- курить на территории и в помещениях Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, мусорить;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет включительно без присмотра в помещениях и на территории Учреждения;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столе, диване или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
- выносить из помещений Учреждения имущество Учреждения, а также документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт без согласия лечащего врача;
- размещать в помещениях Учреждения объявления без разрешения главного врача или заместителей главного врача;

- выполнять функции торговых агентов, торговых представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в лечебных, диагностических подразделениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта к въездам, входам в Учреждение;
- бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столы и прочее грязные подгузники, средства личной гигиены и другие использованные средства по уходу за ребенком, которые должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в туалете для посетителей.

7.6. Запрещается доступ в помещения и на территорию Учреждения лицам: в состоянии опьянения; с агрессивным поведением; имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

8. Правила посещения пациентов в отделениях

8.1. Посещения пациентов, находящихся в отделении без представителей, за исключением периода карантина, осуществляется: ежедневно в рабочие дни с 16⁰⁰ до 18³⁰; в выходные дни с 11⁰⁰ до 13⁰⁰ и с 16⁰⁰ до 19⁰⁰; в исключительных случаях - в часы, определенные по договоренности с лечащим врачом или заведующим отделением.

Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, допускается при наличии сменной обуви, халата и пропуска, оформленного лечащим врачом

8.2. Одновременно в отделение к пациенту допускается не более одного посетителя старше 18 лет.

Категорически запрещены посещения больных детей посторонними лицами, в том числе родственниками, в возрасте до 18 лет.

8.3. Пропуск на посещение выдается старшей медицинской сестрой отделения или заведующим отделением, где находится пациент.

Посещение осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда сдается в гардероб.

8.4. Не рекомендуется приносить и передавать ценные вещи пациентам; в случае их пропажи Учреждение ответственности не несет.

8.5. В отделениях запрещены шумные игры и громкие разговоры, перемещения бегом; телефонные звонки должны быть в режиме «без звука» на все время пребывания в отделении.

Пациентам (представителям) запрещено свободное передвижение по палатам, боксам и отделениям корпуса, не указанным в пропуске.

8.6. Пациентам, иным лицам необходимо соблюдать чистоту в помещениях Учреждения.

8.7. Для профилактики распространения инфекционных заболеваний запрещено посещение пациентов лицами, имеющими признаки инфекционных заболеваний.

9. Правила приема передач и хранения продуктов в отделениях стационара

9.1. Передачи принимаются ежедневно с 16⁰⁰ до 19⁰⁰ дежурными медицинскими сестрами отделения.

9.2. Передачи разрешается передавать в полиэтиленовых пакетах с указанием фамилии, имени пациента, номера палаты.

9.3. Предметы, передача которых разрешена:

- предметы ухода (зубная щетка, зубная паста, мыло, расческа, туалетная бумага, салфетки, подгузники, чашка, ложка);

- необходимый минимум сменной одежды, обеспечивающий опрятный вид человека;
- игрушки моющиеся, настольные игры, карандаши, бумага, фломастеры, книги;
- продукты питания по согласованию с лечащим врачом.

9.4. Предметы, передача которых запрещена:

- молочные и кисломолочные продукты без фабричной упаковки или большого объема (более 0,5 литра);
- газированные напитки;
- соленые и маринованные овощи;
- шоколад, чипсы;
- арбузы, дыни, экзотические фрукты;
- консервы (рыбные, мясные, овощные);
- колбасные и мясные изделия;
- икра, соленая рыба, морепродукты;
- грибы, ягоды;
- салаты, супы, вторые блюда домашнего приготовления;
- мороженое, торты, пирожные;
- алкогольная продукция, табачные изделия;
- жевательная резинка;
- острые предметы: ножи, ножницы, иглы, спицы, вилки и т.п.;
- электронагревательные приборы, кипятильники;
- спички, зажигалки;
- детские коляски;
- токсические, ядовитые вещества;
- травмоопасные, взрывоопасные предметы и вещества;
- крупногабаритные предметы.

9.5. Ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил хранения и сроков годности пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках отделения и тумбочках пациентов.

9.6. Пищевые продукты с истекшим сроком годности (хранения), хранящиеся без упаковок, без указания фамилии пациента, а также имеющие признаки порчи изымаются в пищевые отходы незамедлительно.

10. Правила пребывания в Учреждении пациентов и представителей

10.1. Одному из родителей, иному члену семьи или законному представителю предоставляется право на бесплатное совместное нахождение с ребенком в Учреждении при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях в течение всего периода лечения независимо от возраста ребенка.

10.2. При совместном нахождении в Учреждении в стационарных условиях одного из родителей, иного члена семьи или законного представителя с ребенком до достижения им возраста четырех лет, а с ребенком старше данного возраста при наличии медицинских показаний, плата за создание условий пребывания в стационарных условиях, в том числе за предоставление спального места и питания, с указанных лиц не взимается; решение о наличии медицинских показаний к предоставлению такой возможности принимается лечащим врачом совместно с заведующим отделением, о чем делается соответствующая запись в медицинской карте стационарного больного.

10.3. Уход за пациентом со стороны представителя включает в себя кормление, переодевание, санитарно-гигиеническое обслуживание, сопровождение на медицинские процедуры.

10.4. Пациенты (представители) обязаны:

- неукоснительно выполнять рекомендации и просьбы медицинского персонала;
- соблюдать правила приема передач и хранения продуктов в отделениях;
- соблюдать распорядок дня в отделениях, чистоту и порядок в палате, коридорах, туалетах, на территории Учреждения;
- производить зарядку телефонов с разрешения постовой медицинской сестры в специально отведенных местах, недоступных детям и обеспеченных закрытым многогнездным удлинителем.
- при совместном пребывании с пациентом представители в случаях крайней необходимости могут покинуть отделение или Учреждение (для оформления документов на ребенка, решения вопросов регистрации и т.п.) по согласованию с лечащим врачом или заведующим отделением, определив время и продолжительность отсутствия и поставив в известность дежурную медицинскую сестру.

10.5. Представителям запрещается:

- занимать кровати, предназначенные для пациентов;
- класть детей на кровати, предназначенные для других пациентов;
- хранить верхнюю одежду и обувь в палате, а личные вещи (одежду, сумки, вещи для ребенка и т.п.) - на тумбочках, стульях, кроватях;
- оставлять пациента без присмотра;
- без разрешения палатной медицинской сестры выходить из инфекционного бокса или палаты;
- самовольно покидать отделение;
- принимать передачи для других пациентов;
- хранить скоропортящиеся продукты в палате;
- хранить, принимать, и распространять лекарственные препараты, не прописанные врачом, заменять лекарственные препараты, выписанные врачом;
- пользоваться служебным телефоном;
- стирать и сушить белье;
- хранить в отделении детские коляски;
- пользоваться в отделении кипятильниками, электронагревателями, электрочайниками;
- устанавливать личную бытовую электроаппаратуру (телевизор и пр.) без согласования с заведующим или старшей медицинской сестрой отделения.
- курить и распивать спиртные напитки на территории и в помещениях Учреждения.

10.6. О необходимости выдачи листка нетрудоспособности представитель должен сообщить лечащему врачу или старшей медицинской сестре отделения в первый день пребывания в стационаре.

10.7. Курение, распитие спиртных напитков на территории и в помещениях Учреждения, а также систематическое нарушение обязанностей и запретов, установленных Правилами, является грубым нарушением правил со стороны пациента (представителя, иных лиц).

11. Распорядок дня в отделениях

11.1. Режим дня для пациентов:

- 7⁰⁰-8³⁰ – подъем, утренний туалет, медицинские процедуры по назначению врача;
- 8³⁰-9⁰⁰ – завтрак;
- 9⁰⁰-9³⁰ – врачебный обход (в отдельных случаях в послеобеденное время);
- 9³⁰-12⁰⁰ – диагностические и лечебные процедуры;
- 12⁰⁰-13⁰⁰ – занятия с педагогами в игровой комнате;
- 13⁰⁰-13³⁰ – обед;
- 13³⁰-14⁰⁰ – прием лекарств, лечебные процедуры;
- 14⁰⁰-16⁰⁰ – дневной сон (тихий час);
- 16⁰⁰-16³⁰ – полдник;

16³⁰-18⁰⁰ – свободное время, занятия в игровой комнате, игры;
18⁰⁰-18³⁰ – ужин;
18³⁰-20³⁰ – лечебные и прочие медицинские процедуры;
20³⁰-21⁰⁰ – вечерний туалет, подготовка ко сну;
21⁰⁰-07⁰⁰ – ночной сон.

Указанный режим дня может быть изменен в зависимости от профиля отделения.

11.2. Время проведения медицинских процедур осуществляется согласно назначениям лечащего врача.

11.3. Внеплановые медицинские процедуры по назначению врача осуществляются в любое время.

Осмотр пациента, оставленного под наблюдение дежурного врача, осуществляется в любое время.

11.4. Прием лекарств осуществляется только в присутствии медицинской сестры.

11.5. Прогулки на улице разрешаются на территории Учреждения в присутствии медицинского персонала в часы, свободные от процедур, приема пищи и после обхода врача.

11.6. Лечащий (дежурный) врач имеет право по производственной необходимости перемещать пациента и лица, госпитализированного по уходу за ребенком, из одной палаты в другую в течение всего периода госпитализации.

11.7. Дети, госпитализированные в отделение без представителя, находятся под наблюдением дежурной медицинской сестры.

12. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

12.1. Сведения о состоянии здоровья пациентов предоставляются лечащими врачами законным представителям в личной беседе.

12.2. Сведения о состоянии здоровья пациента иным лицам, родственникам (в том числе бабушкам и дедушкам) предоставляются только с письменного разрешения законных представителей.

12.3. По телефону медицинские работники информацию о состоянии пациента не предоставляют.

12.4. При собеседовании представители пациента представляют документы, удостоверяющие их личность, статус и полномочия.

12.5. Часы беседы с врачами: с 13⁰⁰ до 14³⁰ по вторникам и четвергам.

12.6. Выписка пациентов осуществляется с 14⁰⁰ в присутствии представителя при предъявлении документов, удостоверяющие их личность, статус и полномочия.

13. Основные начала оказания платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию (далее - «ДМС») в Учреждении

13.1. Платные медицинские услуги в Учреждении оказываются на добровольной основе – либо по полису ДМС, либо в соответствии со списками застрахованных лиц, прилагаемых к договору, заключенному между Учреждением и страховой компанией.

13.2. Платные медицинские услуги по ДМС предоставляются на основании перечня и прейскуранта медицинских услуг, составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

13.3. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные органами управления в сфере здравоохранения.

13.4. Цены на платные медицинские услуги по ДМС утверждаются главным врачом Учреждения.

13.5. Все виды экстренной помощи независимо от наличия страхового полиса (обязательного медицинского страхования или ДМС) и места жительства предоставляются бесплатно в момент обращения в Учреждение.

13.6. Желающие получить платные медицинские услуги в режиме ДМС обращаются в кабинет ДМС к координатору.

Режим работы координатора: с 8³⁰ до 15³⁰ ежедневно, выходные дни – суббота и воскресенье.

Режим работы врача педиатра кабинета ДМС: с 8³⁰ до 15³⁰ ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

Телефон кабинета ДМС (4242) 22-02-52.

14. Административные процедуры в Учреждении

14.1. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, оформляются централизованно в канцелярии Учреждения.

14.2. Выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.

14.3. Копии архивных медицинских документов, справки по требованию различных органов и организаций выдаются в канцелярии Учреждения при предъявлении заявителями соответствующих документов.

14.4. Дополнительная информация может быть предоставлена в установленном порядке при обращении к работникам приемного отделения, отделения, где пребывает пациент, а также в канцелярию Учреждения.

15. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

15.1. В случае нарушения прав пациент либо иное лицо могут обратиться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителям главного врача или главному врачу Учреждения.

Запись на прием к руководителям Учреждения осуществляет секретарь (административный корпус, 2-ой этаж, приемная главного врача).

15.2. В спорных случаях пациент либо иное лицо имеют право обращаться в страховую медицинскую организацию, в которой пациент застрахован, в министерство здравоохранения Сахалинской области, в территориальный отдел Роспотребнадзора, в Территориальный фонд ОМС по Сахалинской области, судебные и иные органы в порядке, установленном законодательством РФ.

15.3. Обращение, жалоба (далее именуется «обращение») подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – главному врачу Учреждения, номер телефона (4242) 22-02-50, адрес электронной почты odb@minzdravsakhalin.ru, либо заведующему отделением; при этом второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

15.4. Обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись заявителя с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), данные о месте жительства, адрес электронной почты и контактный телефон (при наличии).

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

Если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

15.6. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

15.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

15.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в канцелярию Учреждения, направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

15.10. Ответ на обращение предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством РФ.

16. Заключительные положения

16.1. Вопросы, не нашедшие отражения в Правилах, регулируются законодательством РФ и приказами главного врача Учреждения.