

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУЗ РХ
Гла: «Абаканская МКБ»
О.В. Ананьевский
« 02 » ноября 2018 г

Правила внутреннего распорядка для пациентов

1. Общие положения

Внутренний распорядок организации здравоохранения для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками организации здравоохранения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в организации здравоохранения.

Внутренний распорядок организации здравоохранения для пациентов регулируется правилами внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов, утверждаемые приказом руководителя медицинской организации по согласованию с профессиональным союзом.

Правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
- порядок госпитализации и выписки пациента;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией здравоохранения и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента;
- время работы организации здравоохранения и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организаций здравоохранения, в которых пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

Правила внутреннего распорядка организации здравоохранения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной медицинской организации, а также лиц пребывающих совместно с ребёнком. С правилами внутреннего распорядка пациенты, находящиеся на стационарном лечении, знакомятся под роспись.

Правила внутреннего распорядка организации для пациентов должны быть вывешены на видном месте, размещены на официальном сайте учреждения и, по возможности, предоставлены пациенту в виде памятки.

2. Порядок обращения пациента в организацию здравоохранения

В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане, проживающие на территории муниципального образования закрепляются за медицинской организацией по месту постоянного жительства, а также и по месту работы, службы, учебы.

Допускается получение гарантированной специализированной помощи по месту временного жительства (по заявлению пациента и с разрешения руководителя).

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в ЛПУ скорой медицинской помощи по телефонам 03 или 103.

Специализированная помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в медицинской организации.

Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, в стационарные отделения или в специализированную больницу или диспансер, осуществляется амбулаторно-поликлиническими отделениями после предварительного обследования больных с указанием предварительного диагноза,

В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию организации согласно графику приема граждан:

Ф.И.О.	Должность	Дни приема	Часы приема	Место приема
Ананьевский Олег Васильевич	Главный врач	Среда	14:00 – 15:30	Приемная, 1 этаж, кабинет № 5 (стационар), телефон: 30-66-02
Чочумаков Валерий Петрович	Заместитель главного врача по лечебной части	Ежедневно	14:00 – 15:30	1 этаж, кабинет № 4 (стационар), телефон: 30-66-04
Ягодкина Ирина Ивановна	Заместитель главного врача по лечебной части	Ежедневно	14:00 – 15:30	Приемная, 1 этаж, кабинет № 5 (стационар), телефон: 30-66-03
Парфенов Александр Владимирович	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе	Ежедневно	16:00-17:00	3 этаж, кабинет № 312 (поликлиника), телефон: 35-77-93
Трефилова Екатерина Викторовна	Заведующий поликлиникой - врач-терапевт	Ежедневно	10:00-12:00	3 этаж, кабинет № 317 (поликлиника), телефон: 30-65-73

3. Порядок госпитализации и выписки пациента

Госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических отделений учреждения и других медицинских учреждений, а также учреждений скорой и неотложной медицинской помощи, а также пациенты по жизненным показаниям без направления организаций здравоохранения.

При поступлении в стационар по направлению амбулаторно-поликлинического отделения или учреждения пациент (сопровождающее пациента лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни.

Прием больных в стационар производится в приемном отделении, где должны быть созданы все необходимые условия для своевременного осмотра и обследования больного. Здесь производится тщательный осмотр и необходимое для уточнения диагноза обследование больного, устанавливается предварительный диагноз и решается вопрос о том, в какое специализированное отделение он должен быть госпитализирован, о чем делается соответствующая запись в истории болезни.

При приеме больного медицинская сестра приемного отделения вносит паспортные данные в историю болезни и заносит в журнал учета приема больных и отказов в госпитализации необходимые сведения о поступившем.

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

Больной может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемическому режиму, по разрешению заведующего отделением.

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

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

Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара. Выписка из больницы разрешается:

- при выздоровлении больного;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом отделении или учреждении, или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другую организацию здравоохранения;
- по письменному требованию больного либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих. В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения главного врача больницы или его заместителя по медицинской части.

Перед выпиской из стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр больного и в день его выбытия из стационара ему выдается справка с указанием сроков лечения и диагноза или эпикриз (выписка из истории болезни), листок временной нетрудоспособности. Первый экземпляр эпикриза клеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр направляется

в территориальную поликлинику или в амбулаторно-поликлиническое отделение по месту жительства, а третий экземпляр по медицинским показаниям дается на руки пациенту.

История болезни после выбытия пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив.

Госпитализация больных в дневной стационар осуществляется в соответствии с порядком, принятым для стационаров с круглосуточным пребыванием.

В случае доставки в организацию здравоохранения больных с криминальными травмами (пострадавших) в бессознательном состоянии без документов, удостоверяющих личность (паспорта, военного билета, удостоверения личности), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, а также в случае их смерти медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы по месту расположения медицинской организации.

4. Права и обязанности пациента

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 организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача в соответствии с установленным в учреждении порядком;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;
- добровольное согласие информированного 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 организации здравоохранения, в которой 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;
- при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей, адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов, санитарно-гигиенических и

противоэпидемических требований. Посетители должны быть в чистой одежде и в сменной обуви.

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности организации здравоохранения.

Пациент обязан:

- соблюдать режим работы лечебного учреждения;
- бережно относиться к имуществу лечебного учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка учреждения и приема пациентов, правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в стационарные отделения учреждения в сменной обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету и режим;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 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; - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ - бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

5. Правила поведения пациентов в стационаре

Стационарные отделения больницы работают в круглосуточном режиме.

В стационарных отделения больницы устанавливается распорядок дня (указан на информационных стендах):

Мероприятия	Время проведения
Подъем Выполнение врачебных назначений Утренний туалет, измерение температуры Прием лекарств	06:00-07:30
Кварцевание и проветривание палат	07:30-08:00
Забор биохимических и клинических анализов крови	08:00-08:30
Завтрак	08:30-09:30
Второй завтрак	10:30-11:00

Врачебный обход Выполнение врачебных и назначений, диагностических и лечебных процедур	09:30-13:30
Обед	13:30-14:30
Тихий час	14:30-16:00
Измерение температуры	16:00
Свидание с посетителями в рабочие дни	16:00-18:00
Свидание с посетителями в праздничные и выходные дни	10:00-12:00 16:00-18:00
Полдник	16:00-16:15
Ужин	17:20-18:10
Вечерний обход дежурного врача, прием лекарств, выполнение вечерних врачебных назначений	18:10-21:30
Подготовка пациентов ко сну, вечерний туалет, проветривание палат	21:30-22:00
Сон	22:00-06:00

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:

- хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры и другие электроприборы;
- включать освещение, аудио-, видеоаппаратуру, телефоны, а так же ходить по палате и отделению во время, предназначенного для сна и отдыха;
- самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
- иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
- использовать постельное бельё, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача;
- 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 так же требования к условиям хранения продуктов в указаны на информационных стендах в отделениях больницы.

При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:

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

- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
- незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутие 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 пациента производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

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 листе нетрудоспособности.

- Нарушением, в том числе, считается:
 - грубое и 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;
 - проносить и употреблять спиртные напитки, психотропные вещества и наркотические средства;
 - проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;
 - курение в здании и на территории больницы;
 - азартные игры;
 - использование электронагревательных приборов, утюгов, телевизоров;
 - покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, в период тихого часа.

6. Порядок поведения пациентов в поликлинике

Амбулаторно-поликлинические отделения больницы (далее по тексту – Поликлиника) работают в следующем режиме:

- с 08:00 до 18:00 в будние дни;
- с 08:00 до 14:00 – приём дежурного врача-терапевта в выходные и праздничные дни по адресу: ул. Чертыгашева, д. 51;
- круглосуточно – травматологический пункт по адресу: ул. Чертыгашева, д. 57;
- с 08:00 до 20:00 ежедневно выездная бригада неотложной помощи.

Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению:

а) в качестве бесплатной - в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

б) в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан, организаций, по полису добровольного медицинского страхования.

Первичная медико-санитарная помощь оказывается гражданам при обращении, в том числе имеющим прикрепление к поликлинике в установленном порядке. При выборе гражданином ГБУЗ РХ «Абаканская МКБ» для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин лично или через своего законного представителя обращается в поликлинику с письменным заявлением о выборе медицинской организации (далее - заявление) на имя главного врача.

Первичная медико-санитарная помощь в ГБУЗ РХ «Абаканская МКБ» оказывается амбулаторно, в том числе:

- при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, диспансеризации определенных групп населения или с иной профилактической целью, при обращении пациента непосредственно в поликлинику на прием к врачам, для своевременного назначения (коррекции) необходимого обследования и (или) лечения, при патронаже отдельных групп населения при выявлении или угрозе возникновения эпидемии инфекционного заболевания, больных инфекционным заболеванием, контактных с ними лиц и лиц, подозреваемых в наличии инфекционного заболевания;

- в условиях дневного стационара.

Для получения талона на прием к врачу пациент может обратиться в регистратуру Поликлиники, записаться через интернет ресурсы. Неотложная медицинская помощь оказывается без предварительной записи и безотлагательно, независимо от наличия прикрепления к медицинской организации.

Пациенты при оказании плановой медицинской помощи врачами специалистами без предварительной записи на прием (наличие талона) не принимаются.

При наличии неотложных медицинских показаний (развитие острых или обострения хронических заболеваний), в день обращения за медицинской помощью решение о необходимости осмотра, консультации пациента врачом специалистом принимает врач терапевт или медицинский работник кабинета Доврачебного приема, в зависимости от состояния здоровья пациента.

Необходимым предварительным условием оказания медицинской помощи является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской карте пациента.

При наличии талона на прием к врачу пациент заблаговременно до указанного времени в талоне должен явиться в Поликлинику и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт, полис обязательного медицинского страхования (ОМС) и СНИЛС.

Для получения медицинской помощи на дому при развитии острых или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать участкового врача ежедневно с 8.00 до 15-30.

В оформлении талона амбулаторного больного может быть отказано в случае обращения в Поликлинику, но непредставления паспорта, полиса ОМС, СНИЛС.

Исключение: В случае необходимости получения неотложной медицинской помощи, оказываемой при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Пациенты имеющие талон на прием к врачу принимаются по времени указанном в талоне.

В регистратуре поликлиники при первичном обращении пациента, оформляется медицинская карта амбулаторного больного.

В амбулаторную карту 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).

Амбулаторная карта пациента подлежит хранению в регистратуре. Результаты, заключения, протоколы лабораторных или инструментальные исследования выполненных в Поликлинике, подлежат внесению и хранению в карте амбулаторного пациента.

Согласно действующему законодательству, выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения главного врача по личному заявлению пациента. Оформление выдачи амбулаторной карты пациента на руки осуществляется в регистратуре. Хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы поликлиники не допускается.

Медицинская карта после приема на руки пациенту не выдается, а передается медицинским работником в регистратуру.

Организация предварительной записи пациента на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется как по самообращению, так и по направлению врача терапевта или другого врача-специалиста поликлиники.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, 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, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники и на сайте поликлиники.

Направление на плановую госпитализацию пациентов по медицинским показаниям в дневном стационар или в круглосуточный стационар, осуществляется после предварительного обследования пациента в установленном порядке лечащим врачом.

Для получения специализированной медицинской помощи в плановой форме (за пределами Поликлиники) выбор медицинской организации осуществляется по направлению лечащего врача. В случае, если в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи принимают участие несколько медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по соответствующему профилю, лечащий врач информирует пациента о возможности выбора медицинской организации с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Госпитализация пациентов в круглосуточный стационар при наличии экстренных или неотложных медицинских показаний осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи по направлению участкового врача, врача специалиста или при самостоятельном вызове, обращении пациента в службу скорой медицинской помощи.

Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с требованиями Федерального Закона РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федерального закона от 29.11.2010 года № 326ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

При получении медицинской помощи пациент имеет право на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2) бесплатное оказание медицинской помощи медицинскими организациями при наступлении страхового случая, в объеме, предусмотренном территориальной программой обязательного медицинского страхования;

3) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4) получение консультаций врачей-специалистов;

5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

7) получение достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;

8) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

9) отказ от медицинского вмешательства;

10) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

11) защиту персональных данных, необходимых для ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования;

12) защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.

3.3. Пациент обязан:

1) ознакомиться с внутренним распорядком для пациентов;

2) заботиться о сохранении своего здоровья;

3) соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;

4) оформлять в установленном порядке свой отказ от предложенных методов обследования, медицинских вмешательств, госпитализации;

5) 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; не допускать сознательное сокрытие или предоставление недостоверной информации о состоянии своего здоровья;

6) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхняя одежда сдается в гардероб);

7) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

8) бережно относиться к имуществу Поликлиники;

9) соблюдать требования пожарной безопасности;

10) при обнаружении источников пожара, неизвестных предметов и иных источников, угрожающих безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу;

11) соблюдать правила запрета курения согласно законодательству Российской Федерации.

3.4 В помещениях поликлиники запрещается:

1) ведение громких разговоров, шуметь;

2) курение;

3) распитие спиртных напитков;

4) употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

5) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в неотложной медицинской помощи.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией здравоохранения и пациента

К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

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

Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - секретарю главного врача (либо непосредственно главному врачу или его заместителю), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись секретаря с указанием входящего номера либо подпись главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации времени подачи жалобы).

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). 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 спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством РФ.

Для обеспечения безопасности функционирования рабочего процесса сотрудников, профилактики возникновения предпосылок террористических актов, случаев экстремистских проявлений, предупреждения аварий, происшествий, чрезвычайных ситуаций и обеспечение объективности расследования в случаях их возникновения, а также поддержания дисциплины и порядка в учреждении ведётся видеонаблюдение.

8. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Ознакомление с медицинской документацией осуществляется в порядке предусмотренном локальными нормативными актами учреждения, на основании письменного запроса о предоставлении медицинской документации, рассматриваемого руководителем или заместителем руководителя медицинской организации, с предварительной регистрацией в учетных документах, проводится непосредственно в

структурном подразделении медицинской организации, где находится пациент под контролем заведующего структурным подразделением медицинской организации.

9. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке листов нетрудоспособности.

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

10. Правила посещения пациентов стационара

Посещение пациентов, находящихся на стационарном лечении в ГБУЗ РХ «Абаканская МКБ», разрешается в холле хирургического корпуса в рабочие дни с 16-00 до 18-00 в летнее время и с 16-00 до 17-30 в зимнее время; в выходные и праздничные дни с 10-00 до 12-00 и с 16-00 до 18-00.

Встречи родственников с лечащим врачом проводятся в рабочие дни недели по предварительной записи по телефону в установленные часы: с 14-00 до 15-00.

К пациентам, находящимся на постельном режиме, для ухода допускаются близкие родственники по 1 человеку в день или специально нанятый работник («сиделка») по разрешению (пропуску) лечащего врача, заведующего отделением или дежурного врача с указанием даты и времени пребывания в отделении.

Кроме родственника («сиделки»), осуществляющего уход за больным, с разрешения лечащего врача по пропуску допускается не более 1 посетителя в день в возрасте старше 14 лет, время посещения не может превышать 20 минут.

Посетители должны оставлять в гардеробе верхнюю одежду и уличную обувь в полиэтиленовом пакете. Проходить в отделение можно в специальной накидке и сменной обуви.

Посетителям и пациентам запрещается перемещение по другим палатам и стационарным отделениям медицинского учреждения.

Разрешено приносить продукты питания согласно рекомендации лечащего врача и назначенной лечебной диеты, в ограниченном количестве. Запрещенные лечащим врачом продукты к передаче не принимаются.

Посетители обязаны соблюдать тишину, порядок и чистоту, с уважением относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу медицинского учреждения.

Запрещается посещение пациентов:

- в день операции и во время карантина;
- во время отдыха (тихого часа) с 14-00 до 16-00 и после 19-00 часов;
- детьми до 14 лет;
- лицами, находящимися в нетрезвом состоянии.

Посетителям **запрещается курение** на территории и в помещениях ГБУЗ РХ «Абаканская МКБ».

10.1. Посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии

Посещения родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии разрешается при выполнении следующих условий:

Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть сменную обувь, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.

Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

Одновременно разрешается находиться в палате не более, чем двум посетителям.

Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

Родственники могут с разрешения заведующего отделением оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

В соответствии с Федеральным законом от 12.11.2011 № 323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

Посетители знакомятся с утвержденной Памяткой посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии, письменно подтверждая ознакомление и обязанности соблюдать указанные правила.

10.2. Совместное пребывание родственников с ребёнком

Одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю предоставляется право на бесплатное совместное нахождение с ребенком в медицинской организации при оказании ребенку медицинской помощи в стационарных условиях в течение всего периода лечения независимо от возраста ребенка. При совместном нахождении в медицинской организации в стационарных условиях с ребенком до достижения им возраста четырех лет, а с ребенком старше данного возраста - при наличии медицинских показаний, в зависимости от тяжести состояния, плата за создание условий пребывания в стационарных условиях, в том числе за предоставление спального места и питания, с указанных лиц не взимается.

Действие правил внутреннего распорядка для пациентов распространяется на лиц, совместно пребывающих с ребёнком.

Лечащий врач отмечает в истории болезни сведения о лице, совместно пребывающем с ребёнком.

В случае нарушения правил внутреннего распорядка для пациентов лицом, совместно пребывающим с ребёнком, как то: нарушение прав других пациентов, курение в помещениях больницы, оскорбление пациентов и медицинского персонала, порча имущества медицинской организации, нарушение санитарных требований и др., администрация учреждения имеет право отказать такому лицу в пребывании с ребёнком.

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

Государственные, в том числе и муниципальные, учреждения здравоохранения вынуждены не только перестраивать свою деятельность и структуру для предложения пациенту иных условий оказания медицинской помощи, чем предусмотрено программой государственных гарантий, что является одним из обязательных критериев платной услуги, но и быть конкурентоспособными на рынке платных услуг.

Законодательного требования, запрещающего оказание платных услуг в рабочее время нет. Однако существуют следующие требования ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ (ст. 11, 80):

- оказание платных медицинских услуг в основное рабочее время не должно ухудшать возможности получения бесплатной медицинской помощи другими гражданами;
- не должно быть двойной платы за один и тот же труд.

Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Правилами предоставления медицинских организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.09.2005 г. №546 «Об утверждении правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации»;

- Законом Республики Хакасия от 15.03.2013 N 16-ЗРХ (ред. от 26.12.2013) «О регулировании отдельных отношений в сфере охраны здоровья граждан в Республике Хакасия».

Оказание платных услуг в основное рабочее время пациентам, желающим получить медицинские услуги за счет собственных средств или средств работодателя, не должно влиять на качество оказания бесплатной медицинской помощи. Пациенты вносят деньги за оказанные услуги в кассу, и эти средства в полном объеме поступают в бюджет ГБУЗ РХ «Абаканская МКБ».

Случаи, при которых медицинские услуги могут оказываться на платной основе, перечислены в п. 7 Правил предоставления платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»:

- на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика), включая в том числе:

- установление индивидуального поста медицинского наблюдения при лечении в условиях стационара;

- применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;

- при предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

- при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме;

- услуги сверх предусмотренных стандартами видов лечения;

- услуги повышенной комфортности и сервиса.

Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ РХ «Абаканская МКБ» предусмотрено Уставом учреждения.

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

Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

Отношения между лечебным учреждением и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка и приема пациентов несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.