

Правила внутреннего распорядка для пациентов

Правила внутреннего распорядка для пациентов

Общие положения

1. Внутренний распорядок МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а так же права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в городской больнице.

2. Медицинская помощь пациентам оказывается в следующих формах:

- экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;
- неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, без явных признаков угрозы жизни пациента;
- плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

3. Внутренний распорядок МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области для пациентов регулируется правилами внутреннего распорядка больницы для пациентов, утверждаемыми приказом главного врача по согласованию с профсоюзной организацией.

4. **Правила внутреннего распорядка МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области для пациентов включают:**

- 1) порядок обращения пациента в организацию здравоохранения;
- 2) порядок предоставления медицинской помощи по экстренным показаниям;
- 3) порядок предоставления плановой медицинской помощи;
- 4) условия госпитализации;
- 5) условия пребывания;
- 6) требования при направлении больных в стационар;
- 7) критерии выписки из стационара;
- 8) порядок оказания медицинской помощи больным, не имеющим экстренных показаний (плановая помощь) в поликлинической службе;
- 9) права и обязанности пациента;
- 10) порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией здравоохранения и пациентом;
- 11) порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 12) порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- 13) время работы организации здравоохранения и ее должностных лиц;
- 14) информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- 15) Правила внутреннего распорядка

- 16) Перечень продуктов, разрешенных для передачи пациентам
- 17) Условия для хранения продуктов (передач) пациентов в отделении
- 18) Перечень продуктов, запрещенных для передачи больным
- 19) Правила поведения пациентов отделения
- 20) Инструкция по соблюдению лечебно-охранительного режима
- 21) Правила посещения родственниками пациентов в отделении реанимации и интенсивной терапии
- 22) Памятка для посетителей перед посещением своего родственника в отделении реанимации и интенсивной терапии

5. Правила внутреннего распорядка МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в городской больнице. С правилами внутреннего распорядка больницы пациенты знакомятся устно, а при нахождении на стационарном лечении – письменно.

1) Порядок обращения пациента

1.1 Для получения медицинской помощи граждане имеют право на выбор медицинской организации в порядке, утвержденном Министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.2 В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача-педиатра, врача-педиатра участкового и т.д. путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя главного врача.

1.3 Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи осуществляется:

- по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача-специалиста;
- в случае самостоятельного обращения гражданина в медицинскую организацию - с учетом порядков оказания такой медицинской помощи.

1.4 Медицинская помощь в неотложной или экстренной форме оказывается гражданам с учетом соблюдения установленных требований к срокам ее оказания.

1.5 При выборе врача и медицинской организации гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности, а также о врачах, об уровнях их образования и квалификации.

1.6 Выбор врача и медицинской организации военнослужащими и лицами, приравненными по медицинскому обеспечению к военнослужащим, гражданами, проходящими альтернативную гражданскую службу, гражданами, подлежащими призыву на военную службу или направляемыми на альтернативную гражданскую службу, и гражданами, поступающими на военную службу по контракту или приравненную к ней службу, а также задержанными, заключенными под стражу, отбывающими наказание в виде ограничения свободы, ареста, лишения свободы либо административного ареста, осуществляется согласно статьям 25 и 26 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.7 Внеочередным правом на получение медицинской помощи пользуются отдельные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.8 Основанием для оказания медицинской помощи в медицинских организациях вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

1.9 При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающего его лиц), необходимо обратиться в государственную службу скорой медицинской помощи по телефону (103).

1.10 Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению осуществляется по территориальному принципу ГБУЗ "Вороновская больница ДЗМ" (в амбулаторно-поликлиническом учреждении и в больнице) или на дому.

1.11 При необходимости получения первичной медико-санитарной помощи пациент обращается в регистратуру амбулаторно-поликлинического учреждения, которая является его структурным подразделением, обеспечивающим регистрацию больных на прием к врачу или регистрацию вызова врача на дом.

1.12 В регистратуре амбулаторно-поликлинического учреждения при первом обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

фамилия, имя, отчество (полностью);

пол;

дата рождения (число, месяц, год);

адрес по данным прописки (регистрации) на основании и документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);

серия и номер паспорта;

реквизиты страхового полиса ОМС.

1.13 Организация предварительной записи больных на прием к врачу в амбулаторно-поликлиническом учреждении осуществляется как при непосредственном обращении, так и по телефону (взрослая поликлиника (86342)20-125, детская поликлиника (86342)20-4-86).

1.14 Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а так же 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, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле амбулаторно-поликлинического учреждения.

1.15 Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется амбулаторно-поликлиническим учреждением после предварительного обследования больных в определенную больницу с указанием предварительного диагноза.

1.16 В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию организации здравоохранения согласно графику приема граждан, утвержденному главным врачом

2) Порядок предоставления стационарной медицинской помощи по экстренным показаниям

2.1 Госпитализация в стационар по экстренным показаниям осуществляется:

- врачами первичного звена;
- фельдшерами скорой медицинской помощи;
- переводом из другого лечебно-профилактического учреждения;
- самостоятельно обратившихся больных.

2.2 На госпитализацию в стационар направляются пациенты с предварительным или установленным ранее диагнозом.

2.3 Максимальное время ожидания госпитализации составляет не более трех часов с момента определения показаний, Больной должен быть осмотрен врачом в приемном отделении не позднее 30 минут с момента обращения, при угрожающих жизни состояниях - немедленно.

2.4 Показания к госпитализации:

- состояние, требующее активного лечения (оказание реанимационных мероприятий и интенсивной терапии, проведение оперативного и консервативного лечения);
- состояние, требующее активного динамического наблюдения;
- необходимость изоляции;
- проведение специальных видов обследования;
- обследование по направлениям медицинских комиссий военкоматов.

2.5 Виды медицинской помощи определяются в соответствии с лицензией лечебно-профилактического учреждения (далее - ЛПУ) установленного образца. В случаях, когда необходимые виды помощи выходят за рамки возможностей ЛПУ, больной должен быть переведен в ЛПУ с соответствующими возможностями.

3) Порядок предоставления плановой медицинской помощи

3.1 Плановая госпитализация осуществляется только при наличии у больного результатов диагностических исследований, которые могут быть проведены в амбулаторных условиях (согласно вышеуказанному перечню обязательного объема обследования больных, направляемых на плановую госпитализацию), и при возможности проведения необходимых методов обследования в ЛПУ.

3.2 Максимальное время ожидания определяется очередью на плановую госпитализацию. В стационарах ведется журнал очередности на госпитализацию, включающий в себя следующие сведения:

Паспортные данные пациента, диагноз, срок планируемой госпитализации.

3.3 В направлении поликлиники, выданном пациенту, врач стационара указывает дату планируемой госпитализации. В случае невозможности госпитализировать больного в назначенный срок руководство ЛПУ обязано известить пациента не менее, чем за три дня до даты плановой госпитализации, и согласовать с ним новый срок госпитализации.

3.4 **Сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме.** В медицинских организациях, оказывающих амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь:

- время, отведенное на прием больного, определяется в соответствии с нормативными правовыми актами, утвержденными в установленном порядке;
- допускается наличие очередности больных на прием к врачу и на проведение диагностических и лабораторных исследований, за исключением неотложных состояний;
- обеспечивается доступность медицинской помощи гражданам в поликлинических учреждениях в рабочие дни недели с 8.00 до 15:42 часов и в субботу с 8.00 до 13.00 часов;
- обеспечивается совпадение времени приема врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового и врача общей практики со временем работы кабинетов и служб, где осуществляются консультации, исследования, процедуры;
- плановые консультации врачей-специалистов и плановое проведение отдельных диагностических исследований по ряду видов медицинской помощи и дорогостоящих методов исследований, в том числе рентгеновской компьютерной томографии, осуществляются в порядке очередности сроком до трех месяцев (с ведением листов ожидания), плановое проведение магнитно-резонансной томографии - сроком до шести месяцев (с ведением листов ожидания);
- время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема, не должно превышать 30 минут от указанного в талоне на прием к врачу (исключения допускаются в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту либо пациенту, имеющему право на внеочередное оказание медицинской помощи, о чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом медицинской организации);
- время ожидания медицинского работника (врача, медицинской сестры, фельдшера) при оказании медицинской помощи и услуг на дому не должно превышать шести часов с момента назначения времени обслуживания вызова (кроме периодов эпидемических подъемов заболеваемости населения).

В медицинских организациях, оказывающих стационарную медицинскую помощь:

- оказание медицинской помощи осуществляется круглосуточно;
- допускается наличие очередности на госпитализацию сроком до одного месяца (с ведением листа ожидания), за исключением случаев неотложных состояний.

4) Условия госпитализации

4.1 Госпитализация застрахованных лиц обеспечивается в оптимальные сроки лечащим врачом или иным медицинским работником при наличии показаний для госпитализации:

- экстренная госпитализация (по экстренным показаниям) в стационар обеспечивается согласно графикам дежурств учреждения, утвержденного главным врачом, при необходимости организуется транспортировка больного в срок не более трех часов с момента определения показаний к госпитализации; госпитализация по экстренным показаниям осуществляется также при самостоятельном обращении больного при наличии медицинских показаний;

- плановая госпитализация обеспечивается в соответствии с установленными правилами и условиями договора ОМС после проведения необходимого обследования в поликлинике в соответствии с Перечнем обязательного объема обследования больных, направляемых на плановую госпитализацию, в зависимости от заболеваний.

4.2 Общими показаниями для госпитализации являются:

- наличие абсолютных показаний для экстренной госпитализации;
- неясные и сложные случаи при отсутствии возможности обеспечить квалифицированную консультацию, в том числе состояние с отсутствием эффекта от проводимых лечебно-диагностических мероприятий, иные состояния, требующие дополнительного обследования, если установить причину в амбулаторных условиях невозможно;
- наличие абсолютных показаний для плановой госпитализации;
- наличие относительных показаний для плановой госпитализации в сочетании с невозможностью обеспечить необходимое обследование и лечение по социальным условиям в амбулаторных условиях, трудоемкостью лечебно-диагностического процесса в догоспитальных условиях, необходимостью подключения специализированных видов медицинской помощи и услуг;
- необходимость проведения различных видов экспертиз или стационарного обследования при невозможности провести их в амбулаторных условиях, в том числе: ВТЭ, обследование по направлениям военкомата, суда, иные обследования или экспертные оценки, требующие динамического наблюдения и комплексного обследования.

4.3 При направлении на стационарное лечение обеспечиваются:

- очный осмотр пациента лечащим врачом;
- оформление документации по установленным требованиям (запись в амбулаторной карте, направление на госпитализацию);
- предварительное обследование (результаты анализов и иных исследований, рентгеновские снимки, выписки из амбулаторной карты и иная документация, позволяющая ориентироваться в состоянии здоровья пациента) согласно изложенному ниже перечню обязательного объема обследования больных, направляемых на плановую госпитализацию;
- комплекс мер по оказанию экстренной помощи, организации противоэпидемических и иных мероприятий на этапах оказания медицинской помощи пациенту;
- организация транспортировки больного при экстренных и неотложных состояниях;
- при необходимости - сопровождение больного на последующий этап оказания медицинской помощи (с участием родственников, медицинского персонала или доверенных лиц);
- при определении абсолютных показаний к плановой госпитализации необходимое амбулаторное обследование проводится в срок не более трех дней;
- при определении относительных показаний для плановой госпитализации необходимое амбулаторное обследование проводится в сроки, удобные для больного. Время госпитализации согласовывается с пациентом.

- состояние, требующее активного лечения (оказание реанимационных мероприятий и интенсивной терапии, проведение оперативного и консервативного лечения);
- проведение специальных видов обследования;
- по направлению бюро медико-социальной экспертизы;
- по направлениям райвоенкоматов при первичной постановке на учет лиц, подлежащих призыву.

4.4 Виды медицинской помощи при плановой госпитализации определяются в соответствии с лицензией лечебно-профилактического учреждения установленного образца.

5) Условия пребывания пациентов в МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области при бесплатном оказании медицинской помощи в стационарных условиях

5.1 Госпитализация больного осуществляется в соответствии с медицинскими показаниями по направлению лечащего врача медицинской организации независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности, скорой медицинской помощи, а также при самостоятельном обращении больного по экстренным показаниям.

5.2 Больные могут быть размещены в многоместных палатах.

5.3 Больные обеспечиваются лечебным питанием в соответствии с физиологическими нормами, утвержденными Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации, в пределах предусмотренных финансовых средств.

5.4 Условия размещения пациентов в маломестных палатах (боксах) по медицинским и (или) эпидемиологическим показаниям

5.5 Размещение в маломестных палатах пациентов осуществляется в соответствии с перечнем медицинских и эпидемиологических показаний к размещению пациентов в маломестных палатах, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 года N 535н.

5.6 Порядок предоставления транспортных услуг при сопровождении медицинским работником пациента, находящегося на лечении в стационарных условиях

5.7 В целях выполнения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи пациенту, находящемуся на лечении в стационарных условиях, в случае необходимости проведения диагностических исследований при отсутствии возможности их проведения медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь пациенту, осуществляется его транспортировка автотранспортом медицинской организации в сопровождении медицинского работника.

6) Требования к направлению больного при госпитализации в стационар

6.1 Направление на плановую госпитализацию выписывается на бланках лечебно-профилактического учреждения, подлежащих строгому учету. В направлении указываются:

- фамилия, имя, отчество больного полностью (для иностранных граждан желательна запись на английском языке);
- дата рождения указывается полностью (число, месяц, год рождения);
- административный район проживания больного;

- данные действующего полиса обязательного медицинского страхования (серия, номер, название страховой организации, выдавшей полис) и паспорта (удостоверения личности);
- при отсутствии полиса - паспортные данные;
- официальное название стационара и отделения, куда направляется больной;
- цель госпитализации;
- диагноз основного заболевания согласно международной классификации болезней;
- данные обследования согласно обязательному объему обследования больных, направляемых в стационары (лабораторного, инструментального, рентгеновского, консультации специалистов в соответствии с медико-экономическими стандартами), с указанием даты;
- сведения об эпидемиологическом окружении;
- сведения о профилактических прививках;
- дата выписки направления, фамилия врача, подпись врача, выдавшего направление, подпись заведующего терапевтическим отделением;
- название лечебного учреждения, которое направляет больного на стационарное лечение.

6.2 Направление на госпитализацию граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг, оформляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 года № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг».

6.3 Контроль за госпитализацией больного осуществляет лечащий врач, направивший пациента в стационар. Направление на плановую госпитализацию пациентов оформляется амбулаторно-поликлиническим учреждением, за которым закреплен пациент по полису ОМС.

6.4 Амбулаторно-поликлиническое учреждение обеспечивает контроль за выдачей направлений застрахованному больному, зарегистрированному в этом медицинском учреждении, на плановую госпитализацию в стационары системы ОМС.

6.5 Направление больного на госпитализацию должно соответствовать установленным требованиям.

7) Критерии выписки из стационара

7.1 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 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.
- В случае нарушения больничного режима:

- прерывание лечения, употребление в процессе лечения алкоголя, наркотиков;
- отказ от лечения или самовольный уход с приема врача или из стационара, после предупреждения гражданина под роспись о наличии у него заболевания, о возможных осложнениях заболевания, а также о соблюдении правил личной гигиены, порядка и режима лечения в лечебно-профилактическом учреждении лечащий врач имеет право выписать пациента (с учетом тяжести состояния больного).

7.2 Перед выпиской из стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр больного и в день его выбытия из стационара ему выдается эпикриз (выписка из истории болезни), листок временной нетрудоспособности. Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр направляется в территориальную поликлинику по месту жительства, а третий экземпляр по медицинским показаниям дается на руки пациенту.

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

8) Порядок оказания медицинской помощи больным, не имеющим экстренных показаний (плановая помощь) в поликлинической службе

Прием плановых больных осуществляется по предварительной записи.

Прием, как правило, должен совпадать со временем работы основных кабинетов и служб медицинского учреждения, обеспечивающих консультации, обследования, процедуры.

Время ожидания приема - не более 20 минут от времени, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем ожидающие приема, должны быть проинформированы.

9) Права и обязанности пациента или законного представителя

9.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в организации 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);
- 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;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности организации здравоохранения;
- партнерство в родах: присутствие мужа, матери, сестры или иных лиц при наличии в родовспомогательном учреждении условий для индивидуального приема родов и по желанию роженицы.

9.2 Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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 правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения.

10) Порядок решения конфликтных ситуаций между организацией здравоохранения и пациентом

10.1 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.

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

10.3 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).

10.4 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.

10.5 Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде и в сроки, установленные законодательством.

10.6 В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством.

11)Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

11.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

11.2 Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

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

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

12)Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

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

12.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности.

12.3 Листок нетрудоспособности выдается государственными организациями здравоохранения гражданам РФ, иностранным гражданам, лицам без гражданства, беженцам и вынужденным переселенцам, работающим на предприятиях, в организациях и учреждениях РФ независимо от формы собственности.

12.4 Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачом и КЭР в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

12.5 Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

12.6 Документ, удостоверяющий временную нетрудоспособность, выдается, продлевается и закрывается, как правило, в одной организации здравоохранения и при необходимости может быть продлен в другой.

12.7 Гражданам, находящимся вне постоянного места жительства, листок нетрудоспособности выдается (продлевается) лечащим врачом, установившим факт нетрудоспособности, с разрешения главного врача либо лица его заменяющего.

12.8 При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдается в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больной не был освидетельствован врачом. В исключительных случаях листок нетрудоспособности может быть выдан за прошедшие дни по решению КЭР.

12.9 Гражданам, нуждающимся в лечении в специализированных организациях здравоохранения вне места постоянного жительства, лечащие врачи выдают листок нетрудоспособности с последующим направлением в учреждения соответствующего профиля для продолжения лечения.

12.10 В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием наркотического опьянения, листок нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой в истории болезни (амбулаторной карте) и в листке нетрудоспособности.

12.11 При амбулаторном лечении больных на период проведения инвазивных методов обследования и лечения (эндоскопическое исследование с биопсией, химиотерапия по интермиттирующему методу, гемодиализ и другие методы) по решению КЭР листок нетрудоспособности может выдаваться прерывисто, на дни явки в лечебное учреждение.

12.12 При психических заболеваниях, сопровождающихся нарушением контроля поведения, если больной своевременно не обратился за медицинской помощью, по заключению КЭР психоневрологического диспансера листок нетрудоспособности может быть выдан за прошедшие дни.

12.13 Гражданам, обратившимся за консультативной помощью без направления амбулаторно-поликлинического учреждения, а также проходящим обследование в амбулаторно-поликлинических и стационарных учреждениях по

направлению военных комиссариатов, следственных органов, прокуратуры и суда, выдается справка произвольной формы.

12.14 В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

12.16 Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре организации здравоохранения.

13)Время работы МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области и её должностных лиц

13.1 Время работы МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка городской больницы с учетом ограничений, установленных Трудовым и коллективным договором организации здравоохранения.

13.2 Режим работы МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

13.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области (график работы — сменности) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами.

13.4 График и режим работы МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области утверждаются главным врачом, исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами, по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами.

13.5 Режим дня для больных устанавливается МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области с учетом специфики лечебного процесса, обслуживаемого контингента (по возрасту и другие основания).

13.6 Общий распорядок дня для пациентов стационара

07:00 - 07:30	Подъем, измерение температуры
07:30 - 08:00	Утренний туалет, проветривание палат

08:00 - 09:30	Забор анализов, прием лекарственных средств
09:30 - 10:00	Завтрак
10:00 - 13:00	Обход лечащего врача. Выполнение назначений
13:00 - 14:00	Прием лекарственных средств. Обед, Проветривание палат
14:00 - 15:45	Тихий час
15:45 - 16:00	Измерение температуры
16:00 - 18:45 (в выходные и праздничные дни с 11:00 - 13:00 и с 16:00 - 18:45)	Посещение пациентов родственниками
17:30 - 18:30	Прием лекарственных средств. Ужин
18:30 - 20:00	Время отдыха. Проветривание палат
16:00 - 20:00	Прогулки в летнее время (май-сентябрь) с разрешения лечащего врача
20:00 - 21:00	Обход дежурного врача, выполнение назначений
21:00 - 22:00	Вечерний туалет, проветривание палат
22:00	Сон.

13.7 Прием населения (больных и их родственников) главным врачом больницы или его заместителем осуществляется в удобное для населения время.

13.8 Графики проведения плановых профилактических осмотров и диспансеризации населения согласованы с главным врачом.

13.9 Информация о времени работы МБУЗ "РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА" Азовского района Ростовской области" и ее должностных лиц вывешена на видном месте.

14) Информация о перечне платных видов медицинской помощи и услуг и порядке их оказания

14.1 Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в государственных организациях здравоохранения, а также порядок и условия их предоставления населению (дополнительных к

гарантированному объему бесплатной медицинской помощи) организациями здравоохранения независимо от ведомственной принадлежности определяются нормативными актами и обязательны для исполнения всеми государственными организациями здравоохранения.

14.2 Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемые населению в государственных организациях здравоохранения, формируются в установленном порядке.

14.3 Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в государственных учреждениях здравоохранения, а также порядок и условия их предоставления населению, должны быть размещены на информационных стендах в доступных для обозрения местах. Организации здравоохранения обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией о стоимости медицинских услуг, условиях их получения, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов, предоставляющих платные виды медицинской помощи и услуг.

14.4 Организации здравоохранения, предоставляющие платные виды медицинской помощи и услуг, несут ответственность за их неисполнение или ненадлежащее исполнение, несоблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения, а также в случае причинения вреда жизни или здоровью пациента.

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

15) Правила внутреннего распорядка

15.1 В целях обеспечения максимально комфортных и способствующих быстрейшему выздоровлению пациентов условий действует лечебно-охранительный режим и соответствующий ему распорядок дня.

15.2 Во время врачебных обходов, лечебно-диагностических процедур пациенты (родители маленьких детей) должны находиться в палатах.

15.3 На весь период нахождения в стационаре запрещено употреблять алкогольные напитки, курить.

15.4 В час послеобеденного отдыха пациенты обязаны соблюдать тишину.

15.5 К 22:00 все пациенты должны находиться в своих палатах, использовать только индивидуальные светильники и соблюдать тишину.

15.6 Покидать территорию больницы категорически запрещается. Прогулки по территории больницы осуществляются только по разрешению лечащего врача.

15.7 Пациент, по собственному желанию решивший прервать лечение в больнице, должен сделать письменное заявление.

15.8 Питание пациентов с палатным и общим режимом проводится в столовой отделения. Пациенты, находящиеся на постельном режиме, питаются в палате.

15.9 В отделениях предусмотрено время беседы врачей с родственниками (после 14:00 часов).

15.10 В целях соблюдения пожарной безопасности пациентам запрещается пользоваться электронагревательными приборами. Наличие телевизора в палате допускается только с разрешения заведующего отделением. Запрещается курение в палатах.

15.11 Пациенты обязаны бережно относиться к имуществу больницы. В случае преднамеренной порчи имущества пациенту может быть предъявлен иск о возмещении материального ущерба.

15.12 В целях эпидемиологической безопасности пациентов и персонала больницы, при нарушении перечня и сроков реализации скоропортящихся продуктов, администрация ГБУЗ "Вороновская больница ДЗМ" оставляет за собой право их изъятия и уничтожения.

15.13 К особо скоропортящимся продуктам относятся мясные, рыбные, творожные, овощные блюда, молоко, кисломолочные продукты, вареные колбасы, кулинарные изделия, кремовые кондитерские изделия, изделия из крови и субпродуктов.

15.14 Хранение в отделениях скоропортящихся продуктов допускается только с разрешения лечащего врача, в соответствии с назначенной диетой, при условии соблюдения температурного режима (от +4 до +8 °С) и сроков реализации.

15.15 Пациенты, нарушившие правила внутреннего распорядка ГБУЗ "Вороновская больница ДЗМ" могут быть выписаны до окончания лечения.

15.16 На территории больницы курение запрещено в соответствии с требованиями федерального законодательства.

Памятка для посетителей отделения

Посещение больных разрешается:

- в будние дни с 16:00 до 18:00
 - в выходные и праздничные дни с 11:00 до 13:00 и с 16:00 до 18:00
- Посещение тяжелобольных по пропускам, подписанным зав отделением.

Примечания:

1. При проведении санитарно-противоэпидемических мероприятий время посещения пациентов может быть изменено

2. К больному допускается не более двух человек

3. Запрещен вход на территорию больницы:

- граждан в нетрезвом состоянии;
- граждан с детьми дошкольного возраста (до 7 лет) без сопровождения родителей;
- граждан с домашними животными

16)Перечень продуктов, разрешенных для передачи пациентам

Продукты	Количество продуктов
Молоко пастеризованное	0,5 л
Кефир и молочные продукты	0,5 л
Масло сливочное	100 г
Сливки	100 г
Печенье	200-300 г
Конфеты (зефир, пастила, мармелад)	200-300 г
Варенье (джем)	0,5 кг
Фрукты (абрикосы, персики, яблоки, сливы)	не более 1 кг
Фрукты (виноград, бананы)	не более 1 кг
Свежие овощи (огурцы, помидоры)	не более 0,5 кг
Соки (фруктовые, овощные)	не более 1 л
Минеральная вода	не более 1,5 л
Хлебобулочные изделия	не более 0,5 кг

17)Условия для хранения продуктов (передач) пациентов в отделении

1. Хранение продуктов (передач) допускается только с разрешения лечащего врача, в соответствии с назначенной диетой, при условии соблюдения температурного режима (от +4 до +8).

2. Срок хранения продуктов с момента вскрытия заводской упаковки не более 24 часов.

3. Готовые блюда (домашнего приготовления) должны быть употреблены в течении 2 часов от момента передачи пациенту.

4. Продукты в холодильнике должны храниться в целлофановых пакетах с указанием ФИО пациента, номер палаты.

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

6. Пищевые продукты с истекшим сроком годности, хранящиеся без целлофановых пакетов (в холодильнике), без указания фамилии и номера палаты больного, а также имеющие признаки порчи, подлежат утилизации в пищевые отходы.

18)Перечень продуктов, запрещенных для передачи больным

- паштеты, студни, заливные (мясные, рыбные), изготовленные в домашних условиях;
- куры, цыплята отварные;
- пельмени, блинчики, беляши с мясом;
- заправленные винегреты, салаты (овощные, рыбные, мясные);
- кондитерские изделия с заварным кремом и кремом из сливок;
- бутерброды с колбасой, ветчиной, рыбой и т.д.;
- простокваши, творог домашнего изготовления;
- сырые яйца;
- консервированные продукты домашнего приготовления;
- алкогольные напитки

19)Правила поведения пациентов отделения

Пациент, поступивший в отделение, должен выполнять правила, которые, помогут быстрейшему восстановлению его здоровья и сил. Излечение зависит не только от применения лекарств и процедур, но и от соблюдения больничного режима.

Пациенты должны:

- строго соблюдать распорядок дня, который вывешен к сведению больных в отделении;
- быть вежливым с обслуживающим персоналом;
- по интересующим медицинским вопросам обращаться к своему лечащему врачу или палатной медицинской сестре;
- сообщить своим родным, что посещения и передача продуктов - строго по часам;
- во время врачебного обхода, в часы измерения температуры тела и выполнения врачебных процедур, а также в час отдыха необходимо находиться в палатах, во время отдыха строго соблюдать тишину;
- по возможности проветривать больничные палаты не реже 3-4 раз в день по 10-20 минут
- соблюдать чистоту в палате, в прикроватных тумбочках;
- соблюдать правила личной гигиены;
- бережно обращаться с имуществом отделения;

20)Инструкция по соблюдению лечебно-охранительного режима

Под лечебно-охранительным режимом подразумевается комплекс организационных мероприятий в лечебно-профилактическом учреждении, направленных на создание условий для пациента, максимально способствующих его быстрому выздоровлению.

При соблюдении пациентом правильного режима нормализуются физиологические ритмы жизнедеятельности организма, связанные со сном, питанием, эмоциональным и физическим состоянием, возрастает сила воздействия лечебных факторов.

В связи с вышеизложенным пациентам, проходящим курс стационарного лечения в следует придерживаться Правил лечебно-охранительного режима, а именно:

- Отказаться на время лечения от курения, приема алкоголя и других вредных привычек.
- Придерживаться установленного в распорядка дня.
- Придерживаться назначенного врачом режима (постельный, палатный, общий).
- Выполнять рекомендации лечащего врача.
- Соблюдать назначенную врачом диету.
- Отдыхать в послеобеденное время и вовремя отходить ко сну вечером.
- В период тихого часа и после 22:00 соблюдать тишину и пользоваться только индивидуальными светильниками.

21) Правила посещения родственниками пациентов в отделении реанимации и интенсивной терапии

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

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

2. 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.

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

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

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

6. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

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

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

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

10. В соответствии с Федеральным законом N 323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

22)Памятка для посетителей перед посещением своего родственника в отделении реанимации и интенсивной терапии

Уважаемый посетитель!

Ваш родственник находится в нашем отделении в тяжелом состоянии, мы оказываем ему всю необходимую помощь. Перед посещением родственника просим Вас внимательно ознакомиться с этой памяткой. Все требования, которые мы предъявляем к посетителям нашего отделения, продиктованы исключительно заботой о безопасности и комфорте пациентов, находящихся в отделении.

1. Ваш родственник болен, его организм сейчас особенно восприимчив к инфекции. Поэтому, если у Вас имеются какие-либо признаки заразных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, кишечные расстройства), не заходите в отделение - это крайне опасно для Вашего родственника и других пациентов в отделении. Сообщите медицинскому персоналу о наличии у Вас каких-либо заболеваний для решения вопроса о том, не представляют ли они угрозу для Вашего родственника.

2. Перед посещением ОРИТ надо снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.

3. В ОРИТ не допускаются посетители, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении.

4. В палате ОРИТ могут находиться одновременно не более 2-х родственников, дети до 14 лет к посещению в ОРИТ не допускаются.

5. В отделении следует соблюдать тишину, не брать с собой мобильных и электронных устройств (или выключить их), не прикасаться к приборам и медицинскому оборудованию, общаться с Вашим родственником тихо, не нарушать охранительный режим отделения, не подходить и не разговаривать с другими пациентами ОРИТ, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим больным.

6. Вам следует покинуть ОРИТ в случае необходимости проведения в палате инвазивных манипуляций. Вас об этом попросят медицинские работники.

7. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в ОРИТ только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

С памяткой ознакомился. Обязуюсь выполнять указанные в ней требования.

ФИО _____ Подпись _____

Степень родства с пациентом (подчеркнуть) отец мать сын дочь муж жена
иное _____

Дата _____