



Министерство здравоохранения Мурманской области

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
"АПАТИТСКО - КИРОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА"

ПРИКАЗ

01.12.2023

№ 1493

Об утверждении и введении в действие правил внутреннего распорядка для пациентов при обращении за медицинской помощью в ГОБУЗ «Апатитско-Кировская ЦГБ»

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 23 февраля 2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 года N 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению», а также в соответствии с иными нормативными актами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Правила внутреннего распорядка для пациентов при обращении за медицинской помощью в ГОБУЗ «Апатитско-Кировская ЦГБ» (далее – Правила).

2. Руководителям структурных подразделений обеспечить ознакомление с настоящим приказом пациентов, обращающихся за медицинской помощью в ГОБУЗ «Апатитско-Кировская ЦГБ»:

- при обращении за амбулаторно-поликлинической помощью - устно;
- при обращении за помощью в условиях дневного стационара - подпись;
- при обращении за помощью в условиях круглосуточного стационара - подпись.

3. Заведующим структурными подразделениями разместить Правила в доступных для пациентов местах.

4. Заведующему организационно-методическим отделом Яковлевой И.А. обеспечить размещение Правил на официальном сайте ГОБУЗ «Апатитско-Кировская ЦГБ».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Ю.С. Ширяев

Яковлева И.А.
8(81555)62717

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ПРИ
ОБРАЩЕНИИ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ
В ГОБУЗ «АПАТИТСКО-КИРОВСКАЯ ЦГБ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов при обращении за медицинской помощью в Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Апатитско-Кировская центральная городская больница» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, определяющим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, порядок обращения пациента в стационар и поликлинику, госпитализации и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в стационаре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации медицинской организацией и распространяющий свое действие на всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГОБУЗ «Апатитско-Кировская ЦГБ».

1.3. Настоящие правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов при обращении за медицинской помощью в ГОБУЗ «Апатитско-Кировская ЦГБ» включают:

1.4.1. Порядок обращения пациента.

1.4.2. Организация записи на прием к врачу.

1.4.3. Порядок госпитализации и выписки пациента.

1.4.4. Права и обязанности пациент.

1.4.5. Правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре.

1.4.6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом.

1.4.7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

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

1.5. В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях ГОБУЗ «Апатитско-Кировская ЦГБ» с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях - под подпись в медицинской документации.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В учреждении оказываются амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

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

врач (иное ответственное лицо) обязан немедленно поставить в известность дежурного МВД по телефону «112» о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.

2.2. В случае обращения в стационар пациента с инфекционным заболеванием и при установлении первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное отделение ГОБУЗ «Апатитско-Кировская ЦГБ». При отказе от госпитализации в инфекционное отделение, если состояние пациента позволяет, он может быть отправлен домой, при этом передается активное извещение в поликлинику. На инфекционных больных подается экстренное извещение в филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области в городах Кировске, Апатиты и Ковдорском районе» (форма 060/у).

2.3. Иностранным гражданам в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, последствия несчастных случаев, травм, отравлений), медицинская помощь оказывается в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни и/или снятия острой боли, а также по эпидемиологическим показаниям.

После выхода из указанных состояний иностранным гражданам, не имеющим полиса ОМС, может быть оказана плановая медицинская помощь на платной основе.

2.4. Медицинская помощь лицам без определенного места жительства предоставляется как лицам, не застрахованным по обязательному медицинскому страхованию.

2.5. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях больницы и его структурных подразделений запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в зданиях и помещениях больницы;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

ГРАФИК РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Поликлиники:

Время работы будни с 7:30 до 20:00, суббота с 09:00 до 13:00

Прием вызовов с 8:00 до 12:00

Дневной стационар с 08:00 до 14:00

Поликлиники детские:

Время работы будни с 7:30 до 20:00, суббота с 09:00 до 13:00

Прием вызовов с 8:00 до 12:00

Дневной стационар с 08:00 до 14:00

Женские консультации

Время работы будни с 7:30 до 20:00

Регистратура с 07:30 до 15:12

Стационар

Круглосуточно без выходных

Фельдшерско-акушерский пункт п.Коашва

Понедельник-пятница с 08:00 до 19:00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Фельдшерско-акушерский пункт п. Титан

Понедельник-пятница с 08:00 до 18:00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Стоматологическая поликлиника г. Кировск

Понедельник-пятница с 07:30 до 20:00

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

3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, как правило, обращается в регистратуры поликлиник, женских консультаций, которые являются структурными подразделениями учреждения, обеспечивающими регистрацию больных на приём к врачу и вызова врача на дом.

3.2. Первая медико-санитарная и специализированная медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в учреждении (в поликлинике, ФАПах) или на дому.

3.3. В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, которая хранится в регистратуре и в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- место рождения;
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство) и адрес проживания;
- серия и номер паспорта;
- СНИЛС;
- гражданство;
- социальный статус;
- место работы, должность;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев);
- данные страхового медицинского полиса (при наличии);
- контактный номер телефона пациента и родственника.

3.4. Приём пациентов врачами поликлиники проводится согласно графику приемов. Врач может прервать приём больных для оказания неотложной медицинской помощи пациенту.

3.5. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

3.6. Лечащий врач обязан информировать больного, а в случае лечения несовершеннолетних в возрасте до 15 лет и больных наркоманией в возрасте до 16 лет, а также граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, их родителей или законных представителей, в доступной для них форме о ходе лечения, прогнозе, необходимом индивидуальном режиме.

ПРИ ОБРАЩЕНИИ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ В ПОЛИКЛИНИКУ ПАЦИЕНТ ОБЯЗАН:

1. Соблюдать режим работы медицинского учреждения, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
2. При посещении диагностических и лечебных кабинетов пользоваться сменной обувью, либо бахилами.
3. Выполнять назначения лечащего врача, соблюдать рекомендуемую врачом диету.
4. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
5. Оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
6. Оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
7. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо - к другим пациентам;
8. Бережно относиться к имуществу ЛПУ;
9. При обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу поликлиники.

В помещениях медицинского учреждения запрещается:

1. Находиться в верхней одежде;
2. Ставить детей на подоконники, пеленальные столы, стулья и банкетки для сидения;
3. Пользоваться лифтом детям без сопровождения родителей;
4. Громко разговаривать, шуметь;
5. Пользоваться сотовым телефоном на приеме;
6. Курить в зданиях и помещениях ЛПУ;
7. Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
8. Находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (за исключением случаев, когда пациент нуждается в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи).

ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ

В ГОБУЗ «Апатитско-Кировская ЦГБ», в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 24.11.2022 № 695 «Об организации записи на прием к врачу в электронном виде в медицинских организациях Мурманской области», записаться на прием к врачам поликлиники можно следующими способами:

- личным обращением в регистратуру поликлиники;
 - с использованием телефонного обращения в поликлинику;
 - с использованием интернет-услуги «Электронная регистратура» адрес <http://www.reg.polarmed.ru/>;
- с использованием Единого портала государственных услуг;
 - посредством инфомата.

Выкладывание номерков производится в 9.00 на 14 дней вперед.

В детской поликлинике г. Апатиты выкладывание номерков производится через инфоматы и регистратуру в 12.00 часов, через интернет в 08.00.

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения Мурманской области от 24.11.2022 № 695 «Об организации записи на прием к врачу в электронном виде в медицинских организациях Мурманской области» размещение расписания осуществляется на 14 специальностей, к остальным врачам-специалистам запись может осуществляться через медицинского работника (лечащего врача).

Оказание неотложной помощи в Учреждении производится в день обращения, при таких состояниях пациент будет осмотрен в доврачебном кабинете с назначением необходимого лечения.

Запись пациента на амбулаторный приём осуществляется при наличии:

- документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении),
- страхового медицинского полиса,
- страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России (СНИЛС)

Информацию:

- о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов,
 - о правилах вызова врача на дом,
 - о порядке предварительной записи на прием к врачам, - о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем - адреса подразделений
- пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стенах, расположенных в холле поликлиники, на интернет сайте учреждения.

Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, в том числе в дневном стационаре осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан:

- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом,
- информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явиться на прием в указанное время.

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

Вне очереди принимаются:

- Герои Советского Союза,
- герои РФ и полные Кавалеры ордена Славы,
- Герои Социалистического Труда и полные Кавалеры ордена Трудовой Славы; инвалиды войны,
- участники Великой Отечественной войны,
- ветераны и инвалиды боевых действий,
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»,

- бывшие несовершеннолетние узники фашизма,
- почетные доноры,
- медицинские работники и другие категории, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

Медицинская помощь на дому оказывается пациентам:

- при инфекционных заболеваниях, не требующих незамедлительной изоляции,
- необходимости сопровождения пациентами домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом,
- тяжелых хронических заболеваниях, ограничивающих пациента в передвижении,
- острых заболеваниях у детей до улучшения состояния их здоровья.

Участковый терапевт (педиатр) оказывает медицинскую помощь на дому.

Вызов врача на дом обслугивается в день обращения пациента. Лечение и обследование на дому больных, которые по состоянию здоровья и характеру заболевания не могут посещать медицинские организации, проводятся по назначению лечащего врача. Объем медицинской помощи на дому определяется врачом, выполняется средним медицинским персоналом.

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенное время является *нарушением больничного режима*.

Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгенодиагностическое отделение, кабинет ультразвуковых исследований и др.) принимают пациентов по направлениям терапевтов (педиатров) и врачей-специалистов поликлиники.

4. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

4.1. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- по направлению на плановую госпитализацию;
- по экстренным показаниям.

4.2. Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность и полиса обязательного медицинского страхования. В случае его отсутствия медицинского полиса госпитализация проводится на платной основе, за исключением госпитализации в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства.

4.3. Плановая госпитализация пациентов может осуществляться за счет средств ДМС при наличии договора на оказание медицинских услуг между страховой организацией и Учреждением. Информация о наличии договоров, объемах и видах медицинской помощи пациентам по линии ДМС предоставляется в отделения.

При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

- направление от врача поликлиники,
- свидетельство о рождении или паспорт (несовершеннолетним старше 14 лет) и его ксерокопия (для иногородних),
- страховой медицинский полис (либо полис ДМС) и его ксерокопия (для иногородних),
- паспорт законного представителя несовершеннолетнего,
- данные флюорографии и кровь на РПГА (в случае госпитализации одного из родителей или законных представителей по уходу за ребенком).

Гарантийное письмо (направление) страховой организации, в случае госпитализации за счет средств ДМС.

Срок годности справок и анализов - 7 дней, кровь на ВИЧ - 3 месяца, данные флюорографии - в течение 1 года (до 6 месяцев для госпитализации родителей в

педиатрическое отделение).

4.4. Дети, поступающие на стационарное лечение в плановом порядке, должны иметь сведения об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение 21 дня до госпитализации.

Прием больных в стационар производится:

- экстренных больных - круглосуточно;
- плановых больных - с 9.00. до 13.00, кроме субботы, воскресенья.

4.5. В случае необходимости, по согласованию с заведующим отделением, один из родителей (законных представителей) или иной член семьи может находится вместе с больным ребенком до 18 лет. При этом лица, осуществляющие уход за больным ребенком, обязаны соблюдать настоящие Правила.

4.6. Пациенты госпитализируются в педиатрическое отделение в возрасте от 0 до 18 лет.

4.7. В случае госпитализации пациента в стационар, врач обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

4.8. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

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

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

4.11. Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента и/или его законных представителей с правилами внутреннего распорядка для пациентов больницы под подпись, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в больнице и на её территории.

4.12. В случае отказа пациента от госпитализации, дежурный врач оказывает больному необходимую медицинскую помощь и в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о состоянии больного, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах. Пациент обязан заполнить заявление об отказе в госпитализации.

4.13. Выписка производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, лечащим врачом. Выписка из больницы разрешается:

- при улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другое учреждение здравоохранения;
- по письменному требованию пациента, родителей несовершеннолетнего пациента, либо другого законного представителя пациента, если выписка не угрожает жизни и здоровью пациента и не опасна для окружающих.

4.14. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара оформляется и сдается в отдел медицинской статистики, далее - на хранение в архив больницы.

4.15. В случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара выписка из медицинских документов, копии медицинских документов предоставляются пациенту либо его законному представителю в сугубый срок с момента обращения.

4.16. В случае доставки в Учреждение пациентов (пострадавших) в бессознательном состоянии без документов, удостоверяющих личность (свидетельства о рождении, паспорта), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, а также в случае их смерти, медицинские работники обязаны информировать

правоохранительные органы по месту расположения Учреждения.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача не чаще одного раза в год;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения; уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход на отделения поликлиники в

- сменной • обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

6.1. В стационарных отделениях больницы устанавливается распорядок дня:

07.00 - подъем, измерение температуры
7.00 - 8.00 - утренний туалет пациентов
8.00 - 8.30 - сдача анализов
8.30 - 9.00 - прием лекарств, выполнение врачебных назначений
9.00 - 9.30 - завтрак
9.30-10.30 - обход врача
10.30- 13.30 - выполнение врачебных назначений
13.30- 14.30 - обед
15.00- 16.30 - «тихий» час
16.30 - 17.00 - измерение температуры, выполнение врачебных назначений
17.00 - 19.00 - посещение пациентов родственниками, свободное время
18.00- 18.30 - ужин
19.30 - 20.00 - прием лекарств
20.00 - 21.30 - выполнение врачебных назначений
21.30 - 22.00 - вечерний туалет
22.00 - отход ко сну

6.2. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму. Для посещений тяжело болеющих пациентов в палате в установленные часы требуется разрешение лечащего врача.

6.3. 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.

6.4. В помещениях стационарных отделений запрещается:

- хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйствственные и вещевые сумки;
- хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;
- использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;
- включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
- самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
- иметь колючие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
- использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- совершать прогулки по территории больницы, посещения других отделений без разрешения врача;
- совершать прогулки по территории больницы вне пешеходных зон;
- выходить за территорию больницы.

6.5. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов запрещенных к употреблению в больнице, а также требования к условиям хранения продуктов, указаны на информационном стенде отделений учреждения.

6.6. Категорически запрещается принимать лекарственные средства, не назначенные или несогласованные с лечащим врачом.

6.7. 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 вручу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

6.8. Самовольное оставление пациентов стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет.

6.9. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

6.10. Посещение больных осуществляется с 16.30 до 18.30 ежедневно; в выходные, праздничные дни с 11.00 до 13.00, с 16.30 до 18.30.

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

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

Нарушением, в том числе, считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК, МСЭ.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В СТАЦИОНАРЕ

7.1. Категорически запрещается:

- проносить и употреблять спиртные напитки;
- проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;
- курение табака на крыльце, в фойе, лестничных площадках, коридорах, палатах, туалетах;
- азартные игры;
- использование электронагревательных приборов, плиток, кипятильников, утюгов, телевизоров;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, в период тихого часа;
- покидать самовольно территорию больницы;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми. В летнее время при температуре воздуха не ниже 18 гр. пациентам разрешаются прогулки, но только с разрешения лечащего врача.

7.2. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Грязные подгузники, памперсы и другие использованные средства по уходу за ребенком и личной гигиены должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в санитарной

комнате отделения. Бросать их на пол категорически запрещено!

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

7.4. Прием пищи родителями и кормление детей осуществляется в строго отведенное время, согласно принятому в отделении распорядку дня. Запрещается размещение и хранение пищевых продуктов, приготовленных к употреблению, на столах и тумбочках.

7.5. Продукты питания детей, не предусмотренные рационом питания больницы, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Продукты питания должны храниться в холодильнике, расположенному на посту отделения, в целлофановом пакете с указанием палаты и фамилии пациента, даты вскрытия упаковки. Детское питание для грудных детей хранится в холодильнике для детского питания.

7.6. Общее правило - нельзя приносить:

- яйца, орехи, соленья, чипсы, сухарики, сыр, копчености;
- жареные мясные продукты, колбасные изделия;
- молочные продукты;
- фруктовую газированную воду;
- продукты предприятий быстрого питания.

7.7. Допускаются к передаче:

- фрукты (кроме ягод и винограда);
- соки и компоты в фабричной упаковке;
- сухое печенье, вафли, сушки;
- с трехлетнего возраста детям можно минеральную воду без газа, питьевую или столовую, не лечебную.

7.8. Индивидуальный перечень допускаемых к передаче продуктов питания устанавливается в каждом отделении в зависимости от его специфики.

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

7.10. Категорически запрещено давать ребенку лекарственные препараты без назначения лечащим врачом.

7.11. Перед ежедневными обходами медицинского персонала палата, ребенок и внешний вид родителей должны быть приведены в порядок. Во избежание распространения респираторных инфекций родителям и детям, находящимся в отделении, не разрешено заходить в другие палаты.

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

7.13. Немедленно сообщайте врачу или медицинской сестре о:

- повышении температуры, насморке, кашле;
- появлении одышки или других расстройств дыхания;
- срыгивания, рвоте;
- вздутии живота или расстройстве/задержке стула;
- заторможенности, вялости или необычном беспокойстве ребенка;
- появлении сыпи.

7.14. Посещения больных возможно в строго отведенное для этого время. Количество посетителей к одному пациенту одновременно не должно превышать 1-2 человека. Во время карантина все посещения отменяются.

7.15. В исключительных случаях, возможно посещение больных с допуском в отделение, по согласованию с заведующим отделением. Заведующий отделением и медицинская сестра имеют право отстранить родителя от ухода за ребенком, удалив его из отделения, в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

7.16. Пациенты, допустившие нарушения, подлежат выписке с отметкой в больничном листе о нарушении режима.

8. ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ДНЕВНЫХ СТАЦИОНАРАХ

8.1. В дневные стационары госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений и не требующие круглосуточного наблюдения.

8.2. Прием пациентов, поступающих в дневные стационары в плановом порядке, осуществляется в стационаре.

8.3. При поступлении в стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты). На госпитализируемых заводится соответствующая медицинская документация. Пациент сопровождается персоналом в палату.

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

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

8.6. При лечении в условиях дневного стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

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

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

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ БОЛЬНИЦЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

9.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию больницы согласно графику приема граждан или обратиться к администрации больницы в письменном виде.

9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

9.3. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает

либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

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

9.8. В случае конфликтных ситуаций по вопросам организации медицинской помощи пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к дежурному администратору или обратиться к администрации учреждения в часы приема, либо направить обращение в письменном виде на администрацию медицинской организации.

9.9. Специалисты медицинской организации (медицинский, немедицинский персонал) при возникновении конфликтной ситуации принимают меры по разрешению спорного вопроса по организации оказания медицинской помощи в пределах своей компетенции. При невозможности разрешения конфликтной ситуации самостоятельно, специалист обращается к дежурному Администратору самостоятельно, либо направляет (по согласованию с дежурным Администратором) к нему пациента.

9.10. Дежурный администратор, при поступлении от специалиста информации о возникновении конфликтной ситуации, обязан незамедлительно принять меры к разрешению конфликта. Для этого, дежурный администратор на месте беседует с пациентом для установления причины конфликта. В случае, если имеет место нарушение прав пациента, дежурный администратор предпринимает меры для их устранения. Если в действиях специалиста при возникновении конфликтной ситуации не усматривается каких-либо нарушений, дежурный администратор разъясняет пациенту положения законодательства, а также разъясняет ему возможность подачи письменного обращения на имя руководителя учреждения.

9.11. В случае, если изложенные устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе общения, в остальных случаях гражданин направляет обращение на юридический адрес или электронный адрес медицинской организации, либо оставляет письменное обращение дежурному администратору для передачи в приемную главного врача с целью регистрации и соблюдения порядка работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

9.12. Если при общении с дежурным администратором выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица/медицинской организации, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной,

соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами больницы. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

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

Лечащий врач обязан информировать больного, а в случае лечения несовершеннолетних в возрасте до 15 лет и больных наркоманией в возрасте до 16 лет, а также граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, их родителей или законных представителей, в доступной для них форме о ходе лечения, прогнозе, необходимом индивидуальном режиме.

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

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

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

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

Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы электронный листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения РФ от 13 декабря 2022 г. № 790н “О внесении изменений в Условия и порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23 ноября 2021 г. N 1089н”.

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н утверждает порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них.

Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.09.2020 №972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» установлены правила выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений пациенту, его законному представителю и др. лицам.

Согласно приказу, для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент обращается в медучреждение с письменным заявлением:

- при личном посещении;
- по почте;
- либо подает запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанный пациентом с использованием электронной подписи посредством применения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

В случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях или условиях дневного стационара выписка из медицинских документов, копии медицинских

документов предоставляются пациенту либо его законному представителю в суточный срок с момента обращения.

12. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006».

Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены:

- на информационном стенде структурного подразделения;
- на сайте учреждения.

Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата категорически запрещена!

Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

13. ВРЕМЯ РАБОТЫ БОЛЬНИЦЫ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Режим работы больницы круглосуточный.

Режим работы амбулаторной службы с 08.00 до 20.00 рабочие дни; суббота с 09.00 до 13.00, воскресенье - выходной.

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

График приема населения по личным вопросам:

- главным врачом:
 - г. Апатиты – вторая пятница месяца с 15.00 до 17.00;
 - г. Кировск – четвертая пятница месяца с 15.00 до 17.00.
- заместителем главного врача по лечебной работе Долговой Е.Н.:
 - г. Кировск – третья пятница месяца с 15.00 до 17.00.
- заместителем главного врача по амбулаторно - поликлинической работе Гордеевой М.В.:
 - г. Кировск – четверг с 15.30 до 17.00.

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