

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

Общая часть

Правила внутреннего распорядка для пациентов ГУЗ «Акшинская ЦРБ» (далее – Правила внутреннего распорядка) – это регламент пребывания пациентов в больнице, установленный с целью обеспечения лечебно-охранительного, санитарно-гигиенического и противоэпидемического режима в учреждении.

- Правила внутреннего распорядка разработаны на основании Законов РФ, приказов и постановлений вышестоящих органов управления здравоохранением, и утверждены приказом главного врача больницы.
- Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, обратившихся (доставленных) в больницу для оказания медицинской помощи.
- С Правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся под роспись, путем получения памятки или изучая их на специальном информационном стенде.

Порядок госпитализации, выписки, взаимоотношения врача и пациента в процессе оказания медицинской помощи

- Прием больных в больнице осуществляется круглосуточно, без выходных, праздничных дней и перерывов.
- Определение медицинских показаний для госпитализации лиц, обратившихся самостоятельно или доставленных бригадой скорой медицинской помощи, осуществляет врач приемного отделения в процессе осмотра и обследования больного.
 - по направлениям поликлиники;
 - при наличии неотложных (экстренных) показаний для госпитализации лиц, обратившихся в больницу самостоятельно;
 - по линии «Скорой медицинской помощи».
- Госпитализация больных осуществляется:
- В диагностически сложных или спорных случаях вопрос о необходимости госпитализации решается комиссионно, с участием заведующего профильным отделением, заместителя главного врача или ответственного дежурного врача по приемному отделению. В случае категорического отказа самого пациента от госпитализации при наличии показаний – он должен удостоверить свой отказ подписью в специальном бланке отказа от госпитализации в присутствии дежурного врача или заведующего профильным отделением (ответственного дежурного врача), после получения разъяснений о необходимости госпитализации и последствиях отказа.
- Пациент или его законный представитель при поступлении в больницу представляет медицинским работникам приемного отделения следующие документы:
 - направление на госпитализацию;
 - паспорт гражданина Российской Федерации, вид на жительство в Российской Федерации, удостоверение беженца;
 - паспорт или иной документ его заменяющий, предназначенный для выезда за границу иностранных граждан или лиц без гражданства, выданный соответствующим органом государства гражданской принадлежности либо обычного места жительства иностранного гражданина или лица без гражданства, или международной организацией,
 - страховой полис на медицинское страхование при плановой госпитализации.
- Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи и доставленные не с места жительства, могут быть госпитализированы в больницу без вышеперечисленных документов, с последующим оформлением всей необходимой медицинской документации, для чего лечащий врач информирует семью больного о необходимости предоставления в 3-х дневный срок документов, удостоверяющих личность больного.

- Лица, сопровождающие взрослых пациентов, ожидают результатов осмотра в специально отведенном холле приемного отделения.
- Один из родителей, сопровождающих больных детей в возрасте до 18 лет, может присутствовать при осмотре в приемном отделении ребенка.
- Присутствие сопровождающего лица разрешено при осмотре в приемном отделении взрослого больного, контакт с которым затруднен вследствие его тяжелого состояния или имеющихся нарушений зрения, слуха, психики или передвижения.
- Присутствие сопровождающих лиц, в т.ч. родителей детей, не допускается в операционных, перевязочных, процедурных, манипуляционных и других кабинетах с повышенными требованиями санитарно-противоэпидемического режима.
- Сопровождающим лицам разрешено участвовать и оказывать содействие медперсоналу приемного отделения в транспортировке больного на госпитализацию в отделения, за исключением отделений реанимации, операционного и диагностического отделений.
- При госпитализации ребенка в возрасте до 4-х лет – один из родителей госпитализируется вместе с ним (для ухода). Необходимость госпитализации родителей для ухода за ребенком – инвалидом в возрасте до 18 лет определяется лечащим врачом при наличии нуждаемости в организации дополнительного ухода. Для госпитализации родителей по уходу за детьми старше 4-х лет на общих основаниях предусмотрена платная услуга.
- При оформлении пациента на госпитализацию в приемном отделении вещи, деньги, ценности, документы больного возвращаются сопровождающим родственникам или принимаются на хранение в установленном порядке до выписки.
- В отделениях больницы разрешено нахождение больных в домашней одежде при условии ее еженедельной смены и домашней обуви (правило не распространяется на лиц, личная одежда которых нуждается в камерной обработке). В палату разрешается взять предметы личной гигиены и посуду (зубную щетку, пасту, мыло, туалетную бумагу, носовые платки, полотенце, бритву, чашку, ложку и др.)
- В приемном отделении обязательно проводится осмотр пациента на наличие инфекционных заболеваний, при необходимости выполняется санитарная или дезинсекционная обработка (в случае выявления распространенного педикулеза волосы могут быть удалены).
- При обращении (доставке) в больницу лиц с травмами криминального (насильственного) характера или полученных в результате дорожно-транспортного происшествия – сотрудники приемного отделения обязаны информировать органы полиции.
- В процессе оказания медицинской помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности. Пациент – активный участник процесса лечения.
- Врач в исключительных случаях вправе отказаться от работы с пациентом, перепоручив его другому специалисту:
 - а) при недостаточной компетентности или отсутствии необходимой технической возможности для оказания необходимого вида помощи;
 - б) при противоречии данного вида медицинской помощи нравственным принципам врача;
 - в) при невозможности установить с пациентом сотрудничество для лечебного процесса.
- Все медицинские вмешательства производятся только с согласия пациента, кроме особых случаев, когда тяжесть физического или психического состояния не позволяет пациенту принять осознанное решение, или в других случаях, предусмотренных законодательством.

- Выписка пациента из больницы производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. Оформление выписки по окончании рабочего дня лечащего врача, в выходные и праздничные дни осуществляется дежурным врачом отделения.
- По заявлению пациента или его законного представителя выписка пациента может быть осуществлена досрочно (до излечения или стабилизации состояния) только с ведома заместителя главного врача. Форма отказа от дальнейшего оказания медицинской помощи пациента (или его законного представителя) подшивается в медицинскую карту стационарного больного.
- Временный отпуск домой пациентов, находящихся на стационарном лечении в ГУЗ «Акшинская ЦРБ», запрещен. Порядок предоставления информации и справок
- В день выписки пациенту выдается лист (справка) нетрудоспособности, оформленный в порядке, установленном законодательством. Выписной эпикриз вместе с амбулаторной картой направляется в поликлинику, один экземпляр выдается на руки пациенту.
- При утере пациентом листа (справки) нетрудоспособности дубликат может быть выдан на основании заявления пациента и справки с места работы о том, что пособие по временной нетрудоспособности за этот период времени не выплачивалось.
- Родственникам пациента, находящегося на лечении в больнице, может быть выдана доверенность на однократное получение ежемесячного денежного пособия (пенсии) больного. Наличие оснований для выдачи доверенности и лицо, которому она может быть выдана, определяет лечащий врач, который при этом действует в интересах больного и имеет право отказать в выдаче доверенности в случае сомнений по поводу соблюдения этих интересов. Доверенность заверяется подписями лечащего врача (заведующего отделением), заместителя главного врача и гербовой печатью больницы.
- Врач сообщает сведения о состоянии здоровья пациента его близким родственникам, если это обусловлено необходимостью лечения или ухода за ним и не осуществляется против воли больного.
- Вся информация о состоянии здоровья, проводимом обследовании и лечении предоставляется пациенту лечащим (или дежурным) врачом в доступной форме. Средний и младший медицинский персонал информацию о диагнозе и проводимом лечении пациенту и его родственникам не предоставляет.
- Информация о состоянии здоровья и диагнозе пациента по телефону третьим лицам медицинскими работниками не предоставляется. ♣ Информация медицинского характера о находящихся (находившихся) на лечении пациентах в вышестоящие органы здравоохранения и правоохранительные органы предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, на основании письменного запроса.

Порядок посещения пациентов, находящихся на лечении

- Посещение пациентов в палатах осуществляется в установленное время или по специальным пропускам, которые выдаются родственникам заведующим отделением или лечащим врачом в случаях тяжелого состояния или затрудненного передвижения больного. Для остальных больных – посещения осуществляются в установленное время в холле больницы.
- Время для посещения больных по пропускам в палатах и без пропусков в холле больницы с 11.00 до 14.00 и с 17.00 до 19.00.
- Для беседы с лечащим врачом или заведующим отделением и получения пропуска родственники больных должны обратиться в отделение. На беседу с врачами родственники проходят без пропуска, в установленные для приема часы. Информация о времени приема размещена на информационных стендах и на сайте больницы.

- В период карантина, объявленного приказом главного врача больницы, посещения пациентов запрещены. Прием передач и доставка их пациентам осуществляется работниками приемного покоя.
- Посещение пациентов в палатах по пропускам осуществляется в санитарной одежде (медицинском халате), сменной обуви или бахилах. Медицинский халат для посещения пациентов можно также получить у медицинской сестры приемного покоя (при обмене на верхнюю одежду).
- За 15-20 минут до окончания времени посещений дежурные медицинские сестры уведомляют находящихся в отделениях посетителей о закрытии больницы для посещений.
- Сестры-хозяйки отделений несут материальную ответственность за сохранность одежды, за исключением содержимого карманов.

Правила пребывания больных

- Употребление алкогольных напитков, наркотических средств в период стационарного лечения строго запрещено.
- Курение в помещениях больницы и на лестничных клетках строго запрещено
- Покидать больницу допускается только с целью кратковременной прогулки (в пределах территории больницы), с ведома дежурного медицинского персонала, при этом уточняется предполагаемое время отсутствия больного.
- Находясь на лечении в больнице необходимо строго придерживаться назначенного врачом режима и диеты, выполнять назначения врача.
- Ассортимент продуктовых передач из дома должен соответствовать разрешенному врачом списку (в соответствии с назначенной лечебной диетой). Разрешается хранить небольшое количество продуктов в холодильниках для пользования пациентами, при этом пакет с продуктами обязательно подписывать (Ф.И.О. , палата, дата получения передачи) и следить за сроком годности продуктов. При выявлении продуктов, хранение которых не соответствует перечисленным требованиям, а также продуктов с признаками порчи – они изымаются в пищевые отходы.
- Категорически запрещается пользоваться кипятильниками и другими собственными нагревательными приборами, а также совершать иные действия, которые могут повлечь за собой возникновение пожара.
- В больнице не разрешается выходить на балконы, которые предназначены для соблюдения противопожарных мер и для экстренной эвакуации, не разрешается выбрасывать мусор через окна и кормить пищевыми отходами птиц.
- Во всех помещениях и на территории больницы необходимо соблюдать порядок, чистоту, бережно относиться к имуществу учреждения.
- Пациент возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества больницы, а также несет ответственность за иные нарушения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- В больнице не рекомендуется хранение при себе крупных сумм наличных денежных средств и ценностей, т.к. их сохранность не может быть гарантирована.
- В случае грубого или неоднократного нарушения Правил внутреннего распорядка пациент может быть выписан (по согласованию с главным врачом больницы) с внесением отметки о нарушении режима в лист нетрудоспособности.
- При возникновении чрезвычайной ситуации в больнице пациент обязан выполнять распоряжения медицинского персонала, в т.ч. оказывать помощь медицинскому персоналу по эвакуации тяжелых больных.

Распорядок дня пациентов

Для пациентов, проходящих лечение больницы, устанавливается следующий распорядок дня:

7.00 подъем
7.05-7.30 измерение температуры, выполнение назначений
7.30- 8.00 утренний туалет
8.00 - 8.30 получение лекарств, выполнение назначений (анализы)
8.30 - 9.15 завтрак
9.15-11.00 обход врачей
11.00 - 13.30 выполнение назначений
13.30 -14.30 обед
14.30 -15.00 получение лекарств, выполнение назначений
15.00- 17.00 послеобеденный отдых
17.00 - 18.00 ужин
18.00 - 19.00 свободное время
19.00 - 20.30 получение лекарств, измерение температуры тела, выполнение назначений, инструктаж для подготовки к проведению назначенных на следующий день обследований
20.30 - 21.30 свободное время
21.30 - 22.00 вечерний туалет
22.00 отход ко сну

Места пребывания пациентов в течение дня могут подвергаться проветриванию (в некоторых случаях - кварцеванию), подвергаются влажной уборке, для чего пациенты должны по просьбе медицинского персонала покинуть палаты.

Права пациента

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача (перевод к другому врачу согласовывается с главным врачом больницы);
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума в случае несогласия с поставленным диагнозом, назначенными методами диагностики и лечения;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от оказания (прекращения) медицинского вмешательства;
- получение информации о состоянии своего здоровья, о предлагаемых методах обследования и лечения, об их преимуществах, недостатках и степени риска, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть предоставлена информация о состоянии его здоровья;

- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
- допуск к нему священнослужителя и предоставление условий для религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больницы.
- получение информации о платных услугах, которые осуществляются в больнице.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций

- По вопросам оказания медицинской помощи и организации работы отделения пациент может обратиться к лечащему (дежурному) врачу или заведующему отделением.
- График встреч заведующих отделениями и врачей с родственниками больных утверждается главным врачом больницы и размещается на информационных стендах приемного отделения, стола справок, госпитальных отделений, а также на сайте больницы.
- Пациенты и их родственники могут направить заявления, жалобы и предложения для рассмотрения администрацией больницы, для чего организованы следующие формы работы:
 - - прием письменных обращений осуществляется в приемной главного врача в течение рабочего дня;
 - - личный прием граждан главным врачом и его заместителями по графику (график размещен на информационных стендах больницы);
- В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами больницы, заявитель имеет право обжаловать их в вышестоящей организации – Министерстве здравоохранения Забайкальского края.