

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых»

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок для пациентов в ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых» режим работы, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. Общие положения.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- порядок обращения пациента в поликлинику;
- порядок оформления медицинской документации;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и поликлиникой;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых»».

Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

1. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. График и режим работы утверждаются главным врачом.

ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых» работает с 7 часов 00 минут до 20 часов в будние дни; с 8 часов до 18 часов по субботам; в воскресенье с 9 часов до 15 часов работают дежурные терапевты. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

- ✓ Прием участковых терапевтов, врача общей практики, врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому заведующим подразделением. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы, графике работы по оказанию платных медицинских услуг размещается на стенде в регистратуре и у кабинета платных услуг.
- ✓ Начало работы регистратуры – 7 часов 00 минут (за 60 минут до начала врачебного приема). Прием вызовов на дом осуществляется с 7 часов до 18 часов 30 минут, дежурные вызова – до 18 часов 30 минут.
- ✓ Режим работы диагностических служб определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования.
- ✓ Работа клинико-экспертной комиссии осуществляется ежедневно по утвержденному графику.
- ✓ Прием населения (больных и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне, на стенде рядом с регистратурой, в приемных отделениях стационара, а также по тел. 33 – 40 – 02. Данная информация размещена и на сайте больницы.

3. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

- ✓ ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому населению по участково-территориальному принципу. Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную и первичную специализированную медицинскую помощь.
- ✓ Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в поликлиниках ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых», является врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения. Лечащий врач назначается руководителем подразделения поликлиники в соответствии с территориальным принципом или по выбору пациента на основании его письменного заявления. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-

консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента. Лечащий врач может отказаться по согласованию с руководителем поликлиники от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил внутреннего распорядка.

- ✓ Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в поликлинике или на дому. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с 7-00 до 18-30 по телефону. Для своевременного обслуживания участковыми терапевтами вызов на дом необходимо сделать до 12.00, вызовы принимаются **НЕ ПОЗДНЕЕ ЧЕМ ЗА ЧАС** до окончания работы поликлиники.
- ✓ Запись пациента на амбулаторный прием к участковому терапевту, врачу общей практики при состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, осуществляется в регистратуре в порядке очередности, по телефону, через интернет-ресурсы. **При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис (при первичном – дополнительно страховое пенсионное свидетельство).** В регистратуре учреждения при первичном 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 документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента хранится в регистратуре поликлиники (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 г. № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг», Федеральный закон РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 статья 79).

- Пациенты по неотложным и угрожающим жизни показаниям (острая боль любой локализации, высокая температура, кровотечение и т.п.) принимаются без обязательного предъявления документов.

- Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста или в день обращения с учетом состояния больного, или по телефону, или через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». **Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.**

- Вне очереди обслуживаются Герои Советского Союза, кавалеры трех орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, почетные доноры России и СССР.

- Первоочередное оказание медицинской помощи следующим категориям граждан: пациенты с острыми неотложными состояниями, с высокой температурой, беременные женщины, дети первых трех месяцев жизни, неслышащие граждане при сопровождении их сурдопереводчиком.

- Время ожидания врачебного приема не должно превышать 30 минут с момента, назначенного пациенту и зафиксированного в Талоне амбулаторного пациента, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной (неотложной) помощи (консультации) другому пациенту. Об оказании экстренной медицинской помощи врач обязан уведомить очередных пациентов.

- Медицинская помощь на дому осуществляется при острых внезапных ухудшениях состояния здоровья; необходимости строго домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом; тяжелых хронических заболеваний при невозможности передвижения пациента. Прием вызовов на дом осуществляется по телефону и (или) при личном обращении пациента или его родственников в регистратуру. Участковый терапевт (врач общей практики) оказывает медицинскую помощь на дому в день поступления вызова. Консультации на дому врачами-специалистами осуществляются по назначению участкового терапевта (врача общей практики). Объем медицинской помощи на дому определяется врачом, выполняется средним медицинским персоналом.

- При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение или в дневной стационар поликлиники.

- Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день считается нарушением больничного режима.

- Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгеновское отделение, кабинет УЗ-исследований и др.) принимают пациентов только по направлениям врачей-терапевтов участковых, врачей

общей практики и врачей-специалистов ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых».

- В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного.

- Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

- Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования.

- Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию со стационарами с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

4. **Порядок оформления медицинской документации.**

✓ Основным медицинским документом является медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта хранится в регистратуре.

Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре – 5 лет со дня последнего обращения. Хранение амбулаторной карты на дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

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

✓ Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и

высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

- ✓ В случае установления у пациента временной нетрудоспособности лечащий врач выдает направление в кабинет выдачи больничных листов, которое должно быть обменено на листок временной нетрудоспособности (справку учащегося) в день выдачи. В случае посещения врачом на дому лист нетрудоспособности оформляется на дому. Выписка листка нетрудоспособности (справки учащегося) задним числом не допускается, кроме случаев, предусмотренных соответствующими нормативными документами. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению клинико-экспертной комиссии.
- ✓ Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

При установлении признаков стойкой утраты трудоспособности лечащий врач заполняет посылный листок в Бюро медико-социальной экспертизы (БМСЭ), заверяемый подписью председателя клинико-экспертной комиссии и печатью структурного подразделения ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых». Отказ пациента от освидетельствования в БМСЭ является нарушением больничного режима.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

- ✓ Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту и (или) его родственникам 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо,

которому может быть передана такая информация (Федеральный закон РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 статья 22).

- ✓ В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его(ее) отсутствии – близким родственникам.
- ✓ Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента или его законного представителя в следующих случаях: 1) в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю; 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений; 3) по запросу органов дознания и следствия и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством: 3.1) по запросу органа, осуществляющего контроль за поведением осужденного в связи с прохождением им курса лечения от наркомании, а также медико-социальной реабилитации; 4) в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте, установленном частью второй [статьи 24](#) ФЗ РФ № 323-ФЗ, для информирования его родителей или законных представителей; 5) при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий; 6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы в порядке, установленном [положением](#) о военно-врачебной экспертизе, утверждаемым уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (Федеральный закон РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 статья 61).
- ✓ Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется в правоохранительные органы на основании письменного запроса.

6. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны 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;
- выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебного учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- 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 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 главного врача больницы, заведующих (ее структурного подразделения) **при согласии другого врача**;
- 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;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Положением и Правилами предоставления платных услуг ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых»;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

о **Пациент обязан:**

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- 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 в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

7. **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ОБУЗ**

«Ивановская клиническая больница имени Куваевых».

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

- В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинской организации или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации в письменном виде.
- 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.

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

- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

- Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

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

- о Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых», Лицензией ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых», выданной Департаментом здравоохранения Ивановской области, а также законодательством Российской Федерации.

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

- о Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах.

- о Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

о Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту, а также заключением договора на оказание платной услуги.

о Оплата любых услуг без заключения договора на оказание платной услуги, а также без «добровольного согласия» в подразделениях ОБУЗ «Ивановская клиническая больница имени Куваевых», **запрещена!**

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

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