

«Согласовано»

Председатель профкома
ГАУЗ «АДГБ с ПЦ»

« » /Р.М.Даутов/
2012 г.

«Согласовано»

Главный врач
ГАУЗ «АДГБ с ПЦ»

« » /Л.В.Исмагилова/
2012 г.



Правила внутреннего распорядка для пациентов ГАУЗ «Альметьевская детская городская больница с перинатальным центром»

1. Общие положения

1. Внутренний распорядок ГАУЗ «Альметьевская детская больница с перинатальным центром» (далее ГАУЗ «АДГБ с ПЦ») для пациентов- это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками Лечебно-профилактического учреждения (далее ЛПУ), обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ЛПУ.

2. Внутренний распорядок ЛПУ для пациентов регулируется настоящими правилами, утверждаемыми приказом Главного врача ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» Л.В.Исмагиловой по согласованию с профессиональным союзом.

3. Правила внутреннего распорядка ЛПУ для пациентов включают:

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

4. Правила внутреннего распорядка ЛПУ обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данном ЛПУ. С правилами внутреннего распорядка ЛПУ пациенты знакомятся устно.

5. Правила внутреннего распорядка ЛПУ для пациентов должны быть вывешены в ЛПУ на видном месте.

2. Порядок обращения пациента в ЛПУ

6. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане закрепляются за лечебно-профилактическим учреждением (далее ЛПУ) по месту постоянного жительства.

7. Допускается получение гарантированной первичной медико-санитарной помощи в ЛПУ по месту пребывания (по заявлению пациента и с разрешения руководителя ЛПУ).

8. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в приемный покой стационара.

9. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» или на дому.

10. При необходимости получения первичной медико-санитарной помощи пациент обращается в регистратуру ГАУЗ «АДГБ с ПЦ».

11. В регистратуре детской поликлиники и женской консультации ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- место жительства (место пребывания);
- серия и номер паспорта;
- гражданство;
- полис обязательного медицинского страхования;
- место работы;
- контактный телефон.
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев);
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев)

12. Организация предварительной записи больных на прием к врачу в амбулаторно-поликлиническом учреждении осуществляется как при их непосредственном обращении, так и по телефону.

13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также 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 ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресенье и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГАУЗ «АДГБ с ПЦ».

14. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» пациенту выдается талон на прием к врачу установленной

формы с указанием фамилии врача, номера очереди, номера кабинета и времени явки к врачу.

15. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» после предварительного обследования больных Врачебной Комиссией в определенную больницу с указанием предварительного диагноза.

16. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» согласно графику приема граждан, утвержденному главным врачом Л.В. Исмагиловой.

3. Порядок госпитализации и выписки пациента ГАУЗ «АДГБ с ПЦ»

17. В стационары больниц госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических учреждений, скорой и неотложной медицинской помощи, а также больные по жизненным показаниям без направления лечебно-профилактического учреждения (далее ЛПУ).

18. При поступлении в стационар по направлению амбулаторно-поликлинического учреждения пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, а также результаты необходимых обследований.

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

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

21. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается дежурным врачом. Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал приемного отделения стационара. Больной может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемическому режиму.

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

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

24. Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделения 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 другое ЛПУ;
- 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 ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» или его заместителя по медицинской части.

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

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

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

28. В случае доставки в ЛПУ больных (пострадавших) в бессознательном состоянии без документов, удостоверяющих личность (паспорта, военного билета, удостоверения личности), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, а также в случае их смерти медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы по месту расположения ЛПУ. Кроме того, при поступлении в ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» лиц женского пола до 16 лет, с признаками насильственных действий, медицинские работники также информируют правоохранительные органы.

4. Права и обязанности пациента ГАУЗ «АДГБ с ПЦ»

29. При обращении за медицинской помощью и ее получении в Государственном автономном учреждении здравоохранения «Альметьевская детская городская больница с перинатальным центром» (Далее ГАУЗ «АДГБ с ПЦ») 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 и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в Лечебно-профилактическом учреждении (Далее ЛПУ) 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 ЛПУ (ее структурного подразделения);

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организация оказания медицинской помощи;

- добровольное согласие информационного 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 ЛПУ, 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 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 ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» для пациентов, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ГАУЗ «АДГБ с ПЦ»;

- партнерство в родах: присутствие мужа, матери, сестры и иных лиц при наличии в родовспомогательном учреждении условий для индивидуального приема родов по желанию роженицы.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Государственным автономным учреждением здравоохранения «Альметьевская детская городская больница с перинатальным центром» и пациентом

31. 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 Лечебно-профилактического учреждения (Далее ЛПУ), наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после манипуляций);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

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

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

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

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания) 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.

34. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные действующим законодательством.

35. В спорных ситуациях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или в суд, в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента ГАУЗ «АДГБ с ПЦ»

36. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ЛПУ. 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.

37. 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.

38. 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.

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

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

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

41. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Минздравсоцразвития РФ.

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

43. Листок нетрудоспособности выдается государственными ЛПУ гражданам РФ. Иностранным гражданам, лицам без гражданства, беженцам и вынужденным переселенцам, работающим на предприятиях, в организациях и учреждениях независимо от формы собственности.

44. Листки нетрудоспособности выдаются лечащим врачами врачебной комиссией (Далее ВК) в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

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

46. Документ, удостоверяющий временную нетрудоспособность, выдается, продлевается и закрывается, как правило, в одном ЛПУ и при необходимости может быть продлен в другом.

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

48. 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 ВК.

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

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

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

52. При психических заболеваниях, сопровождающихся нарушением контроля поведения, если больной своевременно не обратился за медицинской помощью, по заключению ВК психоневрологического диспансера листок нетрудоспособности может быть выдан за прошедшие дни. Психическим больным, состоящим на работе, в период принудительного лечения листок нетрудоспособности выдается в общем порядке.

53. 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 установленной формы.

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

55. 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.

56. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре ЛПУ.

8. Время работы ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» и ее должностных лиц

57. Время работы Лечебно-профилактического учреждения (Далее ЛПУ) и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ЛПУ с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ и коллективным договором ЛПУ.

58. Режим работы ГАУЗ «АДГБ с ПЦ» и ее должностных лиц, определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

59. Индивидуальные нормы нагрузки персонала ЛПУ (график работы) устанавливаются руководителем ЛПУ в соответствии с должностными инструкциями персонала ЛПУ и по согласованию с профсоюзными органами.

60. График и режим работы ЛПУ утверждаются руководителем ЛПУ, исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами, по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами.

61. Режим дня для больных устанавливается конкретной ЛПУ с учетом специфики лечебного процесса, обслуживаемого контингента (по возрасту и другие основания). Примерный режим дня в стационарах:

6:00-7:00 Подъем, измерение температуры

7:00-8:00 Утренний туалет

8:00-8:30 Сдача анализов

8:30-9:00 Прием лекарств

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

17:00-19:00 Посещение пациентов родственниками. Свободное время

19:00-19:30 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

62. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом больницы или его заместителем осуществляется каждый вторник. Часы приема граждан главным врачом и его заместителем устанавливаются администрацией ЛПУ.

63. Графики проведения плановых профилактических осмотров и диспансеризации населения согласовываются с руководителями предприятий.

9. Информация о перечне платных видов медицинской помощи и услуг и порядке их оказания

65. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в государственных лечебно-профилактических учреждениях (Далее ЛПУ), а также порядок и условия их предоставления населению (дополнительных к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи) определяются органами управления здравоохранения. Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемые населению в государственных ЛПУ, формируются в установленном порядке.

66. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в государственных учреждениях здравоохранения, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах в доступных для обозрения местах. ЛПУ обязаны обеспечить граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией о стоимости медицинских услуг, условиях их получения, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

67. ЛПУ, предоставляющие платные виды медицинской помощи и услуги, 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.